# 1987-1988 Annual Report

# To His Honour, The Lieutenant Governor of Ontario

May it please Your Honour,

I hereby submit the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year ending March 31, 1988.

During the past year, the ministry has continued to fulfill its responsibility to provide an effective "working environment" for the programs and services of the Ontario Government.

While working toward these operational goals, we have also participated in achieving the broader provincial goals and priorities identified for the province by this government.

This ministry has played a pivotal role in the government's commitment to providing affordable housing by identifying provincial lands that can be used for this purpose. To date, we have announced the release of 283 acres of land for housing initiatives.

We are helping to bring government closer to the people, through construction and development programs that will help strengthen local communities. The Northern Ontario Relocation Program, is one example of this, and is now moving offices from eight ministries to four Northern communities, Sudbury, Sault St. Marie, North Bay and Thunder Bay.

We are also improving access to the government marketplace for potential suppliers through the development of the Supplier Information Service. This computerized directory of companies wishing to do business with the province will also increase the competitive nature of the procurement process.

In addition, advances continued to be made in high technology to provide government clients with the best possible service in computing and communications. We completed a major upgrade and restructuring of our computing centres during the year to improve service and provide a reserve capability for contingencies. We also continued, on an incremental basis, to install digital communications facilities as a significant improvement to voice communication services.

I believe our achievements in the past year reflect a dedicated and professional staff and show we are effectively implementing the government's mandate. I am proud of the hard-working staff we have at MGS and look forward to continued success in 1988/89.

Respectfully submitted,

Richard Patten

Richard Patten
Minister

# To The Honourable Richard Patten, Minister of Government Services

Sir:

I have the honour to submit for your approval the 1987/88 annual report of the Ministry of Government Services.

Reflected in this report are the ministry's achievements over the past year. All our divisions have responded to the emerging priorities of government, and have improved their development and delivery of programs which serve other ministries and agencies.

Serving people has continued to be our goal, whether it's providing the public with improved access to government, or building a new work place for a client ministry.

Our record during the last year shows we're playing a key role in achieving an effective working environment for the Ontario public service. We serve as a vital resource in helping meet government priorities such as housing first and in the economic stimulation of local communities through the relocation of government organizations and through increasing access to the government marketplace.

As much of our work is behind the scenes, it takes a dedicated staff, with the right skills and attitudes, to do this successfully. I would like to personally thank the people of MGS for their hard work and dedication. It's their commitment, and ultimately their success, which is reflected in these pages.

Respectfully submitted,

Dennis P. Caplice

Dennis P. Caplice
Deputy Minister

# Contents


Minister's Message 2
Deputy Minister's Message 3
Organization Chart 5
Net Expenditures by Organization 6

**COMPUTER AND TELECOMMUNICATIONS SERVICES** 7

**REALTY GROUP** 9
Land Marketing Branch 9
Land Management Branch 10
Land Development Branch 10
Mortgage Administration Branch 11

**Property Management Division** 11
Leasing Services Branch 11
Central Operations Branch 12

**Design and Construction Division** 12
Project Management Branch 12
Design Services Branch 13
Contract Management Branch 13

**Program Development and Management Division** 13
Client Services Branch 14
Portfolio Management Branch 14
Corporate Management Branch 14
District and Area Offices 15

**NORTHERN ONTARIO RELOCATION PROGRAM** 16

**SUPPLY AND SERVICES DIVISION** 17
Purchasing Services Branch 17
Information Services Branch 17
General Services Branch 19
Employee Benefits and Data Services Branch 19
Corporate Human Resource Information System 20
Employee Services Branch 20

**FINANCE AND ADMINISTRATIVE SERVICES DIVISION** 22
Operational Review 22
Management Controls 22
Office of Management Excellence 22
French-Language Services 22
Analysis and Planning Section 23
Human Resources Services Branch 23
Employment Equity for Women Program 23
Finance and Office Services Branch 23
Systems Branch 24
Audit Branch 24
Legal Branch 24

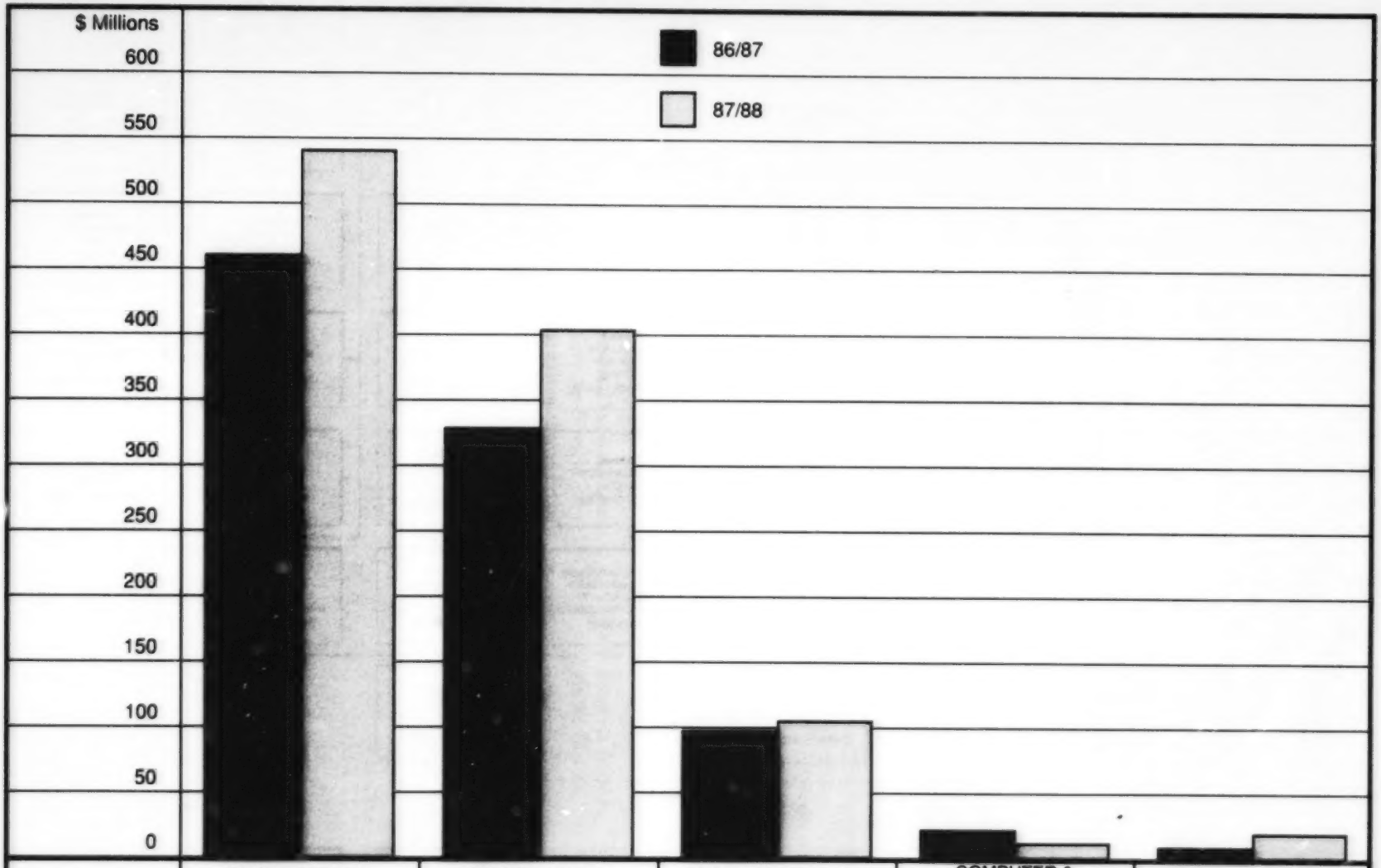
**COMMUNICATIONS SERVICES BRANCH** 25

# Ministry of Government Services
# Organization Chart
## March 31, 1988

(A) ACTING

* NOTE: LEGAL SERVICES PROVIDED BY THE MINISTRY OF THE ATTORNEY GENERAL

# Net Expenditures by Organization




| | MINISTRY TOTAL | | REALTY GROUP | | SUPPLY & SERVICES | | COMPUTER & TELECOM. SERVICES[1] | | ADMINISTRATION[2] | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fiscal Year | Net Expenditure | Number of Employees | Expenditure | % of Ministry Total | Expenditure | % of Ministry Total | Expenditure | % of Ministry Total | Expenditure | % of Ministry Total |
| 1986/87 | 462.2 | 3004 | 332.3 | 72 | 98.1 | 21 | 19.8 | 4 | 12.0 | 3 |
| 1987/88 | 542.2 | 3125 | 404.7 | 75 | 105.7 | 20 | 13.6 | 2 | 18.2 | 3 |

1. A number of programs operate in a charge back mode. e.g. Computer and Telecommunication Services Division has gross expenditures in excess of $80 million
2. Includes Communications Services Branch

# Computer and Telecommunications Services

*Computer and Telecommunication Services (CTS) plays a central role in supporting the delivery of the programs and services of the Ontario government through the supply of information technology. From the management of computing facilities to the development and delivery of office automation systems, satellite communication links, telephone switch acquisition services, data and voice networks and information technology training, CTS service offerings play a vital role in helping people understand and use information technology to deliver ministry programs ranging from driver licensing to acid rain modelling.*

## ■ Telecommunication Services

The Ontario Communications Network (OCN) provides the critical telecommunication links between Ontario government offices, including low-cost long distance telephone service and a data communications network. CTS plays a central role in assisting ministries with the acquisition and implementation of telephone switching equipment which meets their local needs while conforming to OCN standards. CTS also provides video and audio teleconferencing, radio communications, and coordinates telephone billing and servicing on behalf of all ministries of the Ontario government, working closely with telephone coordinators in each ministry.

## ■ Computer Services

Two large computer centres provide shared mainframe processing, information storage and printing, as well as access to a variety of software packages serving user needs in such areas as financial information systems, database management, and office automation. In addition, CTS manages dedicated computer facilities on behalf of several ministries to meet their specific business needs. These computer facilities, along with thousands of individual terminals around the province, are linked by the CTS data network.

## ■ Value-Added Services

CTS provides consulting assistance and service delivery to customers in all aspects of information technology training. CTS also leases and rents information technology equipment on behalf of customers and provides leadership and corporate licensing for computer software on behalf of the government.

# Achievements

## ■ Telecommunications

CTS was involved in several major telecommunications initiatives during 1987/1988.

The Eastern OCN project was tendered and led to the installation of digital communication facilities, achieving significant performance improvements for voice network customers in the eastern part of the province. The project is part of a three-year, three-phase effort to convert the Ontario voice communications network to digital technology, with its corresponding improvements in both service and cost to CTS customers. Phases II and III for Western and Northern Ontario will be tendered next year.

Analysis of the need for upgraded voice communication services in Metro Toronto led to the submission of a proposal to the Management Board of Cabinet for the acquisition of a voice processing switch to serve government telephone users in the Queen's Park area. This initiative has the potential to reduce costs substantially and improve voice network services for approximately 20,000 users.

CTS developed, released and awarded a tender for the purchase of additional data concentration nodes; these nodes will extend the data communication network throughout the province as well as provide increased contingency and network back-up capabilities.

An internal study of fibre optic technology was started to identify the potential costs and benefits of using this technology in the government's voice and data networks.

Finally, CTS continues to work with ministries across the province to convert government telephone switching systems to computer-based technology; consolidated multi-ministry switches were installed in Ottawa and Downsview in addition to many individual switches for specific ministry and agency sites.

## ■ Computers

In a joint effort with customers, the Toronto Centres Restructuring Project was completed during this year, a major initiative that enabled CTS to reduce costs, improve service delivery to customers, and develop an environment capable of supporting contingency services. Under this initiative, critical ministry applications were relocated to the Toronto Production Centre at Downsview, while development applications were moved to the Toronto Development Centre at Queen's Park. The project required significant computer hardware moves and network redesign to accommodate different communication patterns, as well as software and procedure standardization between the Toronto Centres. Thanks to a tremendous level of customer cooperation, these moves were accomplished without loss of any data and without disruption to a single application.

As a result of the project, two large proces-

sors were relocated, a new development processor was acquired and installed, and three computers were eliminated from the operating environment. In addition, several upgrades to the computer environments were introduced, including the new magnetic tape cartridge technology and protocol converters for data transmission.

CTS developed and has begun a new Office Automation service. This service, which offers electronic mail among its many features, promises to provide users with enhanced opportunities for communication and productivity.

Acting on the request of the Management Board of Cabinet, CTS also negotiated a corporate agreement, on behalf of the government, with Management Sciences of America (Canada) Ltd. for the use of MSA's Government Expert series of financial information systems. The terms of the agreement will make it possible for users in ministries and scheduled agencies to realize savings in the costs of licensing, installing and operating the financial software.

A new facilities-managed computing centre was established in partnership with the Ministry of Correctional Services. CTS has also undertaken to provide support for Digital Equipment of Canada's computing equipment for the Ministry of Health both in Toronto, at the ministry's Overlea Boulevard and Hepburn Block sites, and for the OHIP offices in Kingston.

With a continuing increase in customer usage of the services, rate reductions of 20 per cent were made possible for a third consecutive year. A one-time rebate of $2 million was also returned to customers. CTS was able to keep the growth in its costs down to 3.3 per cent through prudent management while delivering more services. Sales of telecommunication services increased by 4 per cent.

## ■ Value-Added Services

Building on the Toronto Centres Restructuring Project, CTS negotiated a corporate licence for automated tools to assist with contingency and recovery planning. Consulting services were also offered to other ministries and agencies of the government in both security and contingency planning.

Information technology training increased again this year, with a total of 8,000 student days representing 1,112 training programs delivered, including 50 courses which were customized and enhanced to meet the particular requirements of 10 client ministries. Curriculum enhancement continued with the development of courses for office automation and for the DEC equipment being used by many client ministries. These services were augmented by an enhanced education consulting practice to assist ministries in curriculum and course development and in planning the scheduling and staffing components of training centres.

CTS also continued to publish CTS News, providing information about current activities.

In addition to its extensive collection on information technology, the Information Resource Centre provided CTS and ministry clients with custom research and on-line reference services about technology topics.

The Advanced Technology Centre (ATC) was opened this year to provide vendors with convenient access to demonstrate their products and services to potential buyers and users from all parts of the government. The ATC provided 141 vendor demonstrations to 1,920 attendees in its first year in operation and was very well received.

# Realty Group

*On April 1, 1987, the new Realty Group came into effect rationalizing the administration of the government's real estate portfolio. The reorganization merged the land and mortgage assets of the Ontario Land Corporation and Ontario Mortgage Corporation (formerly of the Ministry of Housing) with those of the Ministry of Government Services' Accommodation Group.*

*The reorganization created two major new divisions – Design and Construction and Program Development and Management – and resulted in restructuring the existing Property Management Division.*

*As manager of government-owned land, Realty Group has been in the forefront of the government's objectives to increase the availability of affordable housing. A review of provincial properties in Metropolitan Toronto and across the province identified surplus sites suitable for the Housing First inititatives.*

*Continued emphasis was placed on the strategic management of the government's portfolio of lands and buildings and in developing comprehensive approaches and processes for resolving major accommodation issues within the portfolio framework.*

## ■ Land Marketing Branch

The Land Marketing Branch sells surplus provincial real estate including residential, commercial, industrial, institutional and agricultural lands. Sales are carried out through a number of programs.

The residential land sales program produced sales worth approximately $33 million covering some 2,400 units. Of these, 936 were made available for non-profit housing under the provincial Housing First initiatives.

The branch administers three agricultural marketing programs: the Tenant Purchase Program; the Agricultural Land Sale Program; and A.R.D.A. (Agricultural Rehabilitation and Development Act). Some 64 farms totalling 7,000 acres throughout the province were sold under these three programs at a total value of $6.5 million.

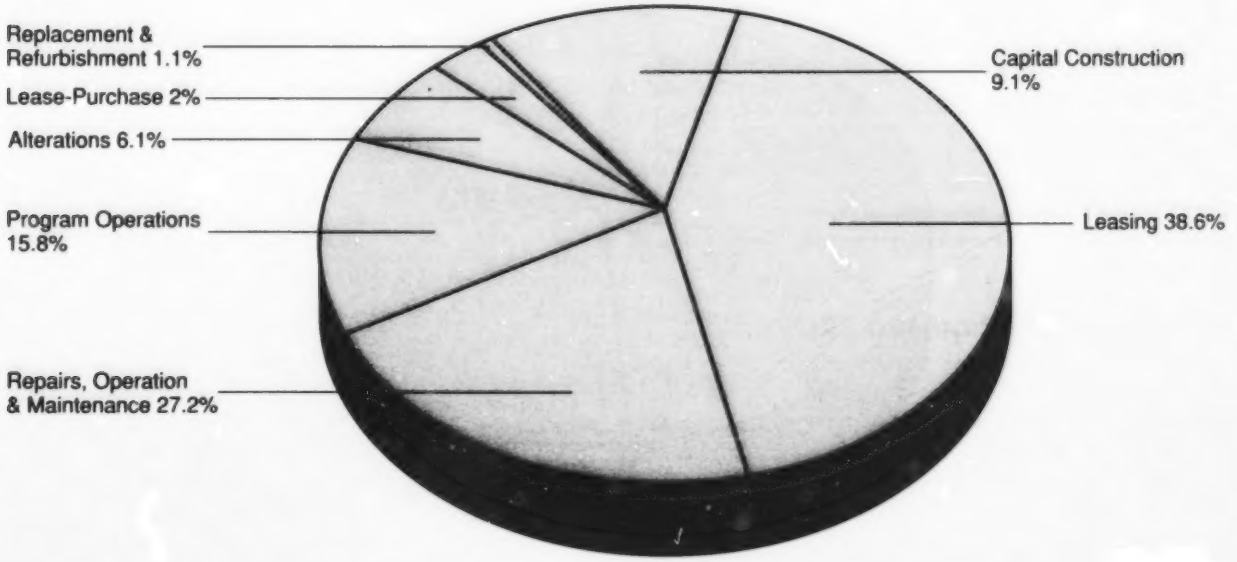
Institutional, commercial and municipal sales totalled $17.5 million.

Twenty units were sold from the acquired property portfolio at a value of $1.3 million.

Total sales for the fiscal year were $58.3 million producing revenue of $50 million.

**Accommodation Provision – Distribution of Funding by Activity**

Total Funds Co-ordinated $311.1 million



## ■ Land Management Branch

The Land Management Branch purchases and manages real estate and administers the Homeowner Employee Relocation Plan on behalf of the Ontario Government. The branch provides advisory services to ministries, boards, commissions and crown agencies.

Staff conduct and co-ordinate land surveys, appraisals, purchase or lease negotiations, real estate surveys, expropriations and title searches. They prepare land use studies and proposals for long-term land management, maintain the Land Inventory Systems and negotiate property tax appeals.

The acquisition of 387 properties and easements for 14 ministries and agencies in 1987/88 cost $33.5 million and included property for the Northern Ontario Relocation Program, Welcome House in Toronto and court facilities in Windsor. More than 1,600 appraisals supported these acquisitions and property sales.

The Property Administration Section managed and maintained approximately 3,600 properties involving 2,200 leases throughout the province. The number of properties have increased over previous years as a result of the merger of the Real Estate wing of the Ministry of Housing with MGS early in the fiscal year. These included properties belonging to the Ministry of the Environment. A total of 82,000 acres produced an income of just over $10.6 million from the letting of properties. The section also spent $4.1 million administering repairs and maintenance.

The Homeowner Employee Relocation Plan assists provincial employees who, through organizational changes, are required to transfer from one location to another. During 1987/88, the plan assisted 422 government employees, at a total cost of $3.5 million. Due to a buoyant real estate market during the period under review, 68 per cent of employees were able to sell their homes directly.

## ■ Land Development Branch

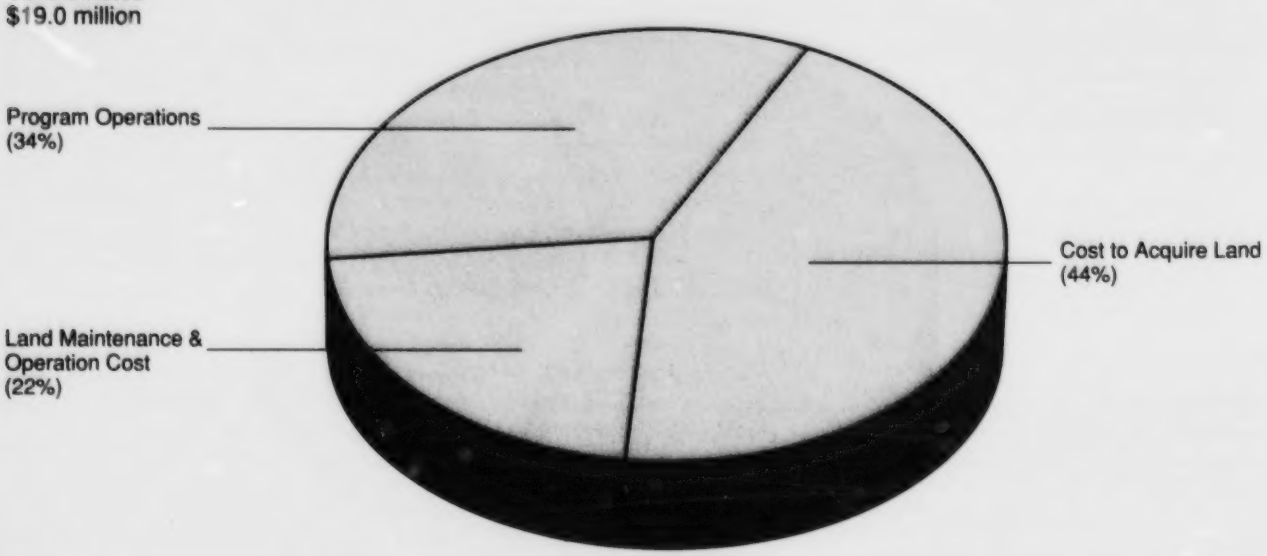
Land Development Branch provides professional planning and development advice which support the program needs and priorities of client ministries.

The branch's aim is to ensure that public lands are made available to support key social and economic objectives of the government and the local communities.

Responsibilities include the implementation of a comprehensive environmental assessment policy for all ministry undertakings under the Environmental Assessment Act.

Under the government's "Housing First" initiatives, the branch has initiated a plan to bring on stream 12,000 housing units over five

**Land Management Branch**
Total Funds Co-ordinated
$19.0 million



years on government lands, at least 35 per cent of which are to be affordable. This will be carried out by a comprehensive planning and development process on individual land parcels where subdivision services are, or will be, accessible in the near future.

During the fiscal year, 2,528 units of housing were brought on the market on government lands; of these, 1,186 were social housing units developed by various non-profit agencies.

The fiscal year also saw the virtual completion of development in federal/provincial partnership lands in Hamilton.

The last single family neighborhood in Malvern was also readied for sale by the end of the fiscal year.

## ■ Mortgage Administration Branch

Ontario Mortgage Corporation, as the mortgage lending arm of the province, continued to administer housing incentive programs for the Ministry of Housing and the Treasurer of Ontario, including the Ontario Rental Construction Loan Program, Ontario Renter-Buy Program, Add-a-Unit Program, and Conserve-A-Unit Program.

The administration of the remaining Home Ownership Made Easy (HOME) and Accelerated Rental Housing Program (ARHP) mortgage and lease portfolio, as well as MGS, Treasury and Partnership mortgages, were transferred to Canada Mortgage and Housing Corporation effective April 1, 1988.

During 1987/88, Ontario Mortgage Corporation continued to market renewable and long-term mortgages. Sales in this fiscal year totalled $136 million.

Also in 1987/88, the following advances were made on housing incentive programs:

| | |
|---|---|
| Convert-to-Rent | $19,005,925 |
| Low-Rise Rehabilitation | $13,232,725 |
| Renterprise | $ 6,541,150 |
| TOTAL | $38,779,800 |

In addition, $9.9 million was received under the above programs and remitted to the Treasurer.

# Property Management Division

The Property Management Division is a regionalized organization providing a variety of accommodation services to meet the program needs of client ministries and agencies.

With over 1,250 employees located in regional, district and area offices throughout the province, Property Management Division expenditures for the year were $210 million in leasing operations and maintenance and repairs, $62 million in capital and $49 million in program operations.

The division's services include acquiring leasehold interests in real property, administering leases and undertaking building operations and maintenance, repairs, alterations and capital construction activities. The division operates and maintains 3.2 million square metres of owned space and 7.8 million square metres of leased space.

With effective service delivery and an ongoing responsibility to manage the government's building assets as primary objectives, the division registered a number of achievements in 1987/88:

– establishment of two new regional administrative offices in Kingston and London to provide more responsive service to the division's clients in the southwest and eastern parts of the province;
– changes to the organization of the Toronto region to group specialized service delivery operations in order to improve service in the largest of the division's regions;
– incorporation of Leasing Services Branch into the division to enhance the co-ordination of the government's province-wide leasing activities.

## ■ Leasing Services Branch

The Leasing Services Branch administers the government's province-wide leasing program to provide accommodation in privately-owned buildings for all ministries and many government-sponsored bodies. Staff negotiate the acquisition of leased space at competitive rates on a timely basis, co-ordinate lease projects from their identification through to the occupation by the client ministry, finalize lease

documents and administer lease-purchase agreements.

As well, the branch provides lease-related advisory services such as market research and feasibility studies, and acts as consultant for Schedule 2 provincial agencies.

The policy of advertising for lease requirements in major centres is based on the principle of a competitive purchase so that lessors and/or developers have fair and equal access, and equitable treatment.

The office space portfolio managed by the branch in 1987/88 consisted of 1,700 leases with an annual budget of $120 million. The lease-purchase agreements under administration amounted to $6.6 million.

### ■ Central Operations Branch

The Central Operations Branch provides a variety of managerial operations, technical and administrative support services in the planning, delivery and evaluation of all divisional programs and activities.

In cooperation with the Ministry of Transportation (MTO), a third party financing energy conservation contract was awarded for a large MTO building complex in Toronto. A return of $3.4 million in energy savings is anticipated over the seven-year duration of the contract.

The co-ordination of moving services for the Ministry's clientele involved the award of some 150 moving services contracts valued at approximately $500,000.

During the year, the branch continued to carry out its elevator inspection and modernization responsibilities for the some 525 elevating devices in MGS managed facilities.

Security measures in all government buildings were addressed by an interministerial committee chaired by the branch's manager of building and architectural services. The results of the study will be the formation of a policy for the enhancement of security provisions in government facilities across the province.

A number of technical guidelines and procedures were prepared or updated in 1987/88 including the handling of PCB's and asbestos and the maintenance of fire alarms. Training in the administration of operations and maintenance contracts was also provided throughout all areas of the division.

In keeping with the division's initiative to enhance customer service through its frontline managers, a comprehensive training and development program for property managers was designed and implemented in the 1987/88 fiscal year.

## Design and Construction Division

The Design and Construction Division provides all provincial ministries and their agencies with consulting and project expertise in design and construction, including project management services for designated projects.

The division consists of three branches: Project Management, Design Services and Contract Management. Staff provide management of the design and documentation process, the tender and contract award process, the administration of major construction and project management services.

In addition, consulting services are provided in all areas related to the design and construction process including architectural and engineering investigation, estimating and cost control, facility programing and interior design.

### ■ Project Management Branch

Project Management Branch's mandate is to provide an integrated approach to project delivery for all major capital accommodation projects undertaken by the ministry.

In its first year, the branch portfolio has grown to more than 100 projects with an estimated value of almost $1.2 billion. In 1987/88, the branch was responsible for an expenditure of $25 million with a projection for 1988/89 of $102 million.

Staff provide client ministries with project management services ranging from the identification of client requirements and site selection through to the appointment of various consultants. Each project manager ensures that the project delivery is timely, responsible and within budget during the architectural design, construction and occupancy stages.

The accommodation requirements for the Northern Ontario Relocation Program are being

managed by the branch. All four office complexes (North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie and Thunder Bay) have passed the design stage and are scheduled to be under construction by the end of 1988. The laboratory project in Sault Ste. Marie started construction early in 1988 and the other in Sudbury should follow in 1989.

## ■ Design Services Branch

Design Services Branch provides architectural, landscape architectural, interior design and engineering services to plan, design and furnish government facilities. The goal is to create working environments which reflect user needs and functional requirements.

The branch seeks to maintain the highest standards of consulting expertise and design consistent with current corporate directions.

Design Services also provides estimating and cost control, advisory services, and barrier-free design consulting expertise to client ministries and MGS field offices. It has been instrumental in the design of "intelligent" buildings across Ontario to accommodate the integration of utility systems, property management operations, fire and life safety systems and energy management through digital controls and computerized monitoring.

The branch continues to implement proposal calls for selection of technical consultants on major capital and other significant construction projects across the province. This approach encourages local sourcing and the highest quality of consulting assistance.

Design and tender documents for approximately 80 per cent of the major capital construction cost allocation are handled through contracts with private sector architectural and engineering firms.

During 1987/88, staff completed 827 projects, over half of which represented advisory services. These ranged from the selection of furniture and furnishings for government offices to major technical feasibility studies. The Codes Committee, an internal committee of Design Services Branch, provides expertise and resources for acts, codes, regulations and related standards affecting the design and construction of Ontario government buildings.

## ■ Contract Management Branch

Contract Management Branch provides specialized construction-related services to clients from across government. Tender evaluations, contract award recommendations, supervision of on-site construction, and processing of construction contract payments are key services.

The branch also reviews and settles contractual claims, provides engineering expertise and support for the negotiation of subdivision agreements with municipalities, administers Federal Sales Tax claims, and processes lien claims under the Construction Lien Act. Staff provides consulting assistance within the Realty Group and to other ministries regarding contract documentation, tender calls, contract close-outs and claims.

The strong economic climate in the construction industry continued to be reflected in the number of lien claims against contractors for ministry projects. One hundred and forty-five such liens represented a 68 per cent decrease from the previous year. Thirty nine per cent of these claims were settled by the branch without recourse to litigation.

During the year, the branch administered construction projects throughout Ontario valued at approximately $120 million. Unique heritage aspects of existing structures were incorporated in new construction in two projects. The Unified Family Court in Hamilton, which will include the former Carnegie Public Library, will increase the number of courtrooms from three to six. The new head office for the Ministry of Correctional Services in North Bay includes a major addition to the historically significant four-storey Teachers' College built in 1907.

# Program Development and Management Division

The division is responsible for ensuring that planning, management and operational advice and assistance are provided to clients in a cohesive manner through the co-ordination of three branches: Client Services, Portfolio Management and Corporate Management.

In particular, the division develops plans, strategy and standards for the management of the real estate portfolio, ensures that client ministries needs are incorporated into these activities and provides support services in the area of finance, corporate planning and information technology.

## ■ Client Services Branch

Client Services is the primary liaison with client ministries for their accommodation requirements and activities.

During the first year of operation, Client Services Branch launched initiatives to improve delivery of service to clients.

Program executives in the branch were assigned as prime contacts to specific ministries. Their responsibilities include developing information on client needs and trends; assisting with planning for accommodation requirements; resolving problems and facilitating client relations; providing advice to Management Board; and initiating new accommodation projects.

The branch played a primary role in establishing and supporting the Client Ministry Policy Advisory Committee, an interministerial advisory forum for accommodation policy development. Staff participate in Realty Group strategic issue task forces and the Accommodation Directors' Council and its sub-committee, contributing a perspective that is both client-oriented and sensitive to corporate matters.

Client Services upgraded its information systems to be more responsive to the wide range of information needs within MGS and its network of client ministries. The branch emphasized communications to clients through regular meetings, special presentations, project reports and site visits to improve the mutual understanding of client and Realty Group and to assess client satisfaction with the services provided.

## ■ Portfolio Management Branch

Portfolio Management Branch develops strategies, policies and plans for managing the ministry's accommodation portfolio of land and buildings to support Realty Group and government objectives.

Staff identify and review trends and issues that have an impact on the provision and management of government accommodation, and develop appropriate action plans.

The branch also co-ordinates the review of accommodation and land holdings in specific municipal areas. Local portfolio plans also establish priorities for the retrofit, replacement, expansion or disposal of existing facilities.

Staff co-ordinate the realty allocation review process to determine the requirements for buildings and property no longer required by the current user. In 1987/88 the branch was involved in the review of 300 such properties.

In 1987/88, the branch prepared a report which initiated a bulk lease project for obtaining office space in specified zones of Metro Toronto. As well, new building performance standards were used in the search for space for the head office of the Ministry of the Attorney General in Toronto.

## ■ Corporate Management Branch

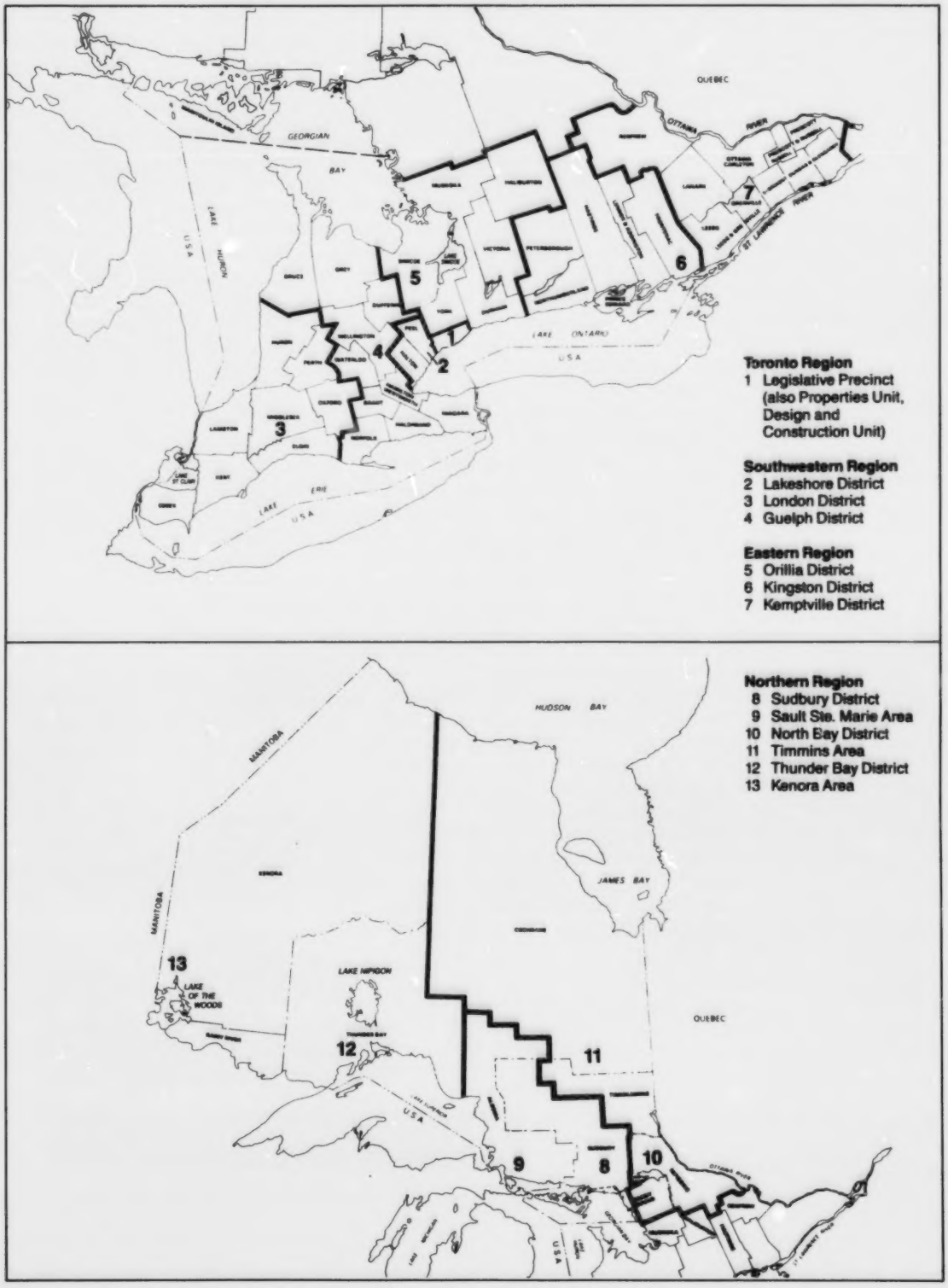
Corporate Management Branch provides financial, information technology and planning support to the Realty Group.

In 1987/88, the Branch implemented policy planning and strategic planning processes for Realty Group, completed the Realty Group capital funding and allocation process, developed the 1988/89 Realty Group operational plan and prepared documentation to support the 1988/89 estimates request.

Staff also initiated a management information reporting process, including a project tracking system, and developed an information technology strategic plan and the information technology implementation plan for 1988/89.

Other branch projects included implementing a revised Realty Group financial, reporting, forecasting and reallocation process, enhancing the Accommodation Management Information System (AMIS) including on-line data entry and retrieval and developing new mortgage and lettings administrative systems.

# Property Management Division District and Area Offices



# Northern Ontario Relocation Program

The Northern Ontario Relocation Program is a major new initiative designed to decentralize part of the Ontario Public Service, and diversify and expand Northern Ontario's economy. The head offices of two ministries and one government agency, as well as branch offices of five other ministries will relocate to four Northern Ontario locations: North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie and Thunder Bay. Four new office buildings and two research facilities are being designed for these communities.

The Ministry of Government Services is co-ordinator of the planning and implementation of the realty, design and construction, human resource, transfer of operations and community relations activities. The Deputy Ministers' Steering Committee, which provides policy direction for this major new initiative, is chaired by the Deputy Minister of Government Services.

Significant progress has been made on all fronts during the past year. All six sites were acquired, much of the design work was completed and construction began on the North Bay head office of the Ministry of Correctional Services and the Ministry of Natural Resources' Forest Research Centre in Sault Ste. Marie. This major design and construction program has provided the opportunity to advance government priorities for regional economic development through the use of northern design professionals, local materials and labour.

The buildings also incorporate innovative features ranging from energy efficiency, barrier-free access, technologically "intelligent buildings" to conference facilities designed to encourage after-hours use by voluntary and non-profit community groups.

In conjunction with the Human Resources Secretariat, programs have been developed to encourage the relocation of affected staff and to redeploy non-moving staff. MGS is also arranging for the provision of interim space and services for the advance move of staff for several operations. Finally, new community liaison offices are providing a focus for local inquiries concerning employment, developing links within the community, and assembling community information to assist staff in making informed relocation decisions.

# Supply and Services Division

*The division provides a range of common services which support the effective delivery of Ontario Government programs by client ministries; it also provides information and facilitates access to government for the general public and the supplier community.*

## ■ Purchasing Services Branch

The branch serves the Ontario Government in seven distinct areas: printing, stationery and office supplies, collective purchasing, public tenders, supplier information, assets disposal, vehicle maintenance and trucking services. It attracts a large and increasingly competitive number of prospective suppliers.

**Printing Services** provides a graphic arts service to ministries and agencies and assists in developing specifications and calling tenders for various services.

In 1987/88, a detailed source list of more than 1,300 Ontario suppliers provided business opportunities to 786 companies.

A total of 732 tenders were called and purchase orders worth $21.6 million were issued. Competitive tendering and advice from specialists resulted in cost savings estimated at more than $4.2 million to client ministries.

**Government Stationery Service** stocks stationery, office supplies, forms and giftware for use by the Ontario Government. During the year, approximately 48,200 items were supplied each month, with sales totalling a record $11.2 million. About 80 per cent of all Ontario Government offices placed orders.

**Collective Purchasing** negotiates collective agreements with suppliers for common use products and services required by ministries and agencies. Opportunities for supply efficiencies and economies of scale resulted in estimated cost savings of $20.8 million on purchases totalling $68.1 million.

**Assets Disposal** receives, stores and arranges for the re-use of furniture, equipment and materials declared surplus by ministries and agencies. Ten public cash and carry sales and 14 public tender sales generated $320,300 for the Treasurer of Ontario. Charitable organizations may purchase at advance sales and are given a 25 per cent discount on the public sale price.

**Vehicle Repair** maintains and repairs vehicles and equipment and provides a dedicated trucking service for the ministry, on a cost recovery basis. Sales in 87/88 totalled $1.4 million.

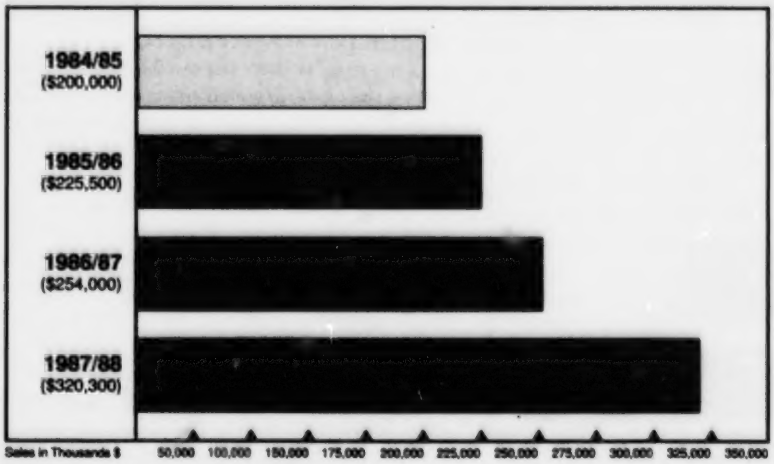
The purpose of the **Supplier Information Service** (SIS) is to improve access to the government marketplace for potential government suppliers and to increase the competitive nature of the procurement process in order to effect savings in government purchasing. SIS is a directory of companies wishing to do business with the Ontario Government as well as a list of the commodities or services that they provide.

The service will be provided on-line to all government ministries using software developed by the federal government for its National Sourcing Information System.

Implementation of the service will take place over a 24 month period.

The **Public Tenders Office** ensures fair competition in the awarding of government contracts. A total of 1,771 tenders in various categories were processed in the Public Tenders Office which resulted in $188.1 million in contract awards.

**Surplus Assets Sales Revenue**
(Cash and Carry Sales & Tender Sales)




## ■ Information Services Branch

The branch administers essential government-wide information services, including the Queen's Park switchboard, translations, publications, government mail delivery and records centres. Public access to the government is assisted by the Citizens' Inquiry Bureau and Access Ontario, a storefront information centre in Ottawa.

**Inquiry Services** includes the Citizens' Inquiry Bureau which provides central, public

inquiry services. The bureau responded to over 337,000 inquiries this year.

It is also responsible for the Queen's Park switchboard which delivers internal switchboard services for the Ontario Government. A total of 5,939,418 calls were handled this year.

At Access Ontario, a storefront information centre located in downtown Ottawa, sales of publications and souvenirs amounted to $92,900.

A booklet called *It's Ontario* was published to give students and the public some facts and pictures of Ontario.

**Publications Services** co-ordinates the distribution of government publications through the Government Bookstore, mail and telephone order services as well as a province-wide library depository system.

During 1987/88, 1.4 million priced and 4.6 million non-priced publications were distributed.

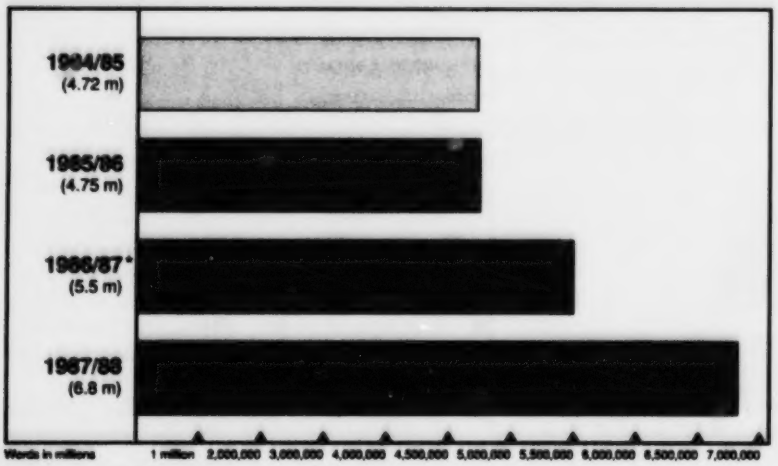
**Record Centre Services** provide secure storage and retrieval services to all ministries and agencies for inactive records, computer tapes and microfilm.

In 1987/88, approximately 411,000 cubic feet of inactive government records were stored, including some 58,000 cubic feet in private sector facilities.

Additional storage space was acquired through further expansion within government-owned facilities and by increasing the level of private sector storage.

## Translation Services

**Volume of translations – English to French**




*Enactment of the French Language Services Act, November 1986

The **Government Translation Service** provides translations from French into English and from English into French for ministry and schedule 1 agencies.

The impact of the French Language Services Act increased the volume of French translations in 1987/88 by 22 per cent over 86/87. Total volume was 6.7 million words as compared with 5.5 in 86/87. Sixty-two per cent of the translations involved official documents while 38 per cent involved non-official translations. Production of French to English translations remained stable at 1.2 million words.

As 85 per cent of the Service's multilingual translations were a free service to the public in support of the Ministry of Citizenship's Newcomer Settlement Program, the multilingual unit was transferred to that ministry in April, 1987. The remaining multilingual translation requirements are now directly acquired from the private sector via a list of qualified translators maintained by Translation Services.

**Access Databases and Directories** is the main assembler and distributor of public access information systems and government-wide directories. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form) is the major information system for handling general inquiries from the public. TOPICS, a database available in print form, provides information on current issues.

The Government of Ontario Telephone Directory and the Key Word in Context (KWIC) Index to Services are produced in this section. A French-language directory of services entitled *Services offerts au public* was published in 1987 as a pilot project.

This unit is also responsible for co-ordinating the Ontario government telephone listings in the Blue Pages of public telephone directories in Ontario.

**Government Mail Service** provides general mail-sorting and distribution services to the Ontario Government. It also provides a contractual mail service which offers a complete range of mass mailing services on a full cost recovery basis.

Government Mail processed 102 million items during the year. Approximately 77 million operations were performed by Contractual Mail Services.

During 1987/88, the section continued to

take advantage of Canada Post's discount rates on quantity mail. This resulted in savings of some $2 million in postage costs.

## ■ General Services Branch

The branch provides five services to ministries and eligible agencies: insurance and risk management, official document and congratulatory message services, central collection of delinquent accounts, production of government payments and the reconciliation of government bank accounts and a full range of cheque follow-up services.

The **Insurance and Risk Management** unit administers insurance and risk management programs, including the purchase of insurance policies for the government. It also provides ministries and agencies with expertise regarding loss prevention through reduced risk exposure.

Approximately $11 million in premiums for various types of insurance coverage was provided through approximately 80 policies with various companies. A study was commissioned to examine the practicality of self-insurance versus the purchase of commercial liability insurance.

The **Official Documents** service for ministries and agencies searches, prepares and copies records of provincial appointments and Ontario land patents.

More than 13,000 formal documents were issued under the Great Seal of Ontario, the Privy Seal of the Lieutenant Governor and the Ministry of Government Services Seal, and over 60,000 documents were recorded and microfilmed. Staff also prepared 15,428 congratulatory scrolls for presentation to Ontario residents in recognition of their 90th or succeeding birthdays, 50th or succeeding wedding anniversaries, or for significant individual accomplishments and special celebrations.

The **Central Collection Service** assists client ministries in the collection of overdue accounts.

During 1987/88, the service was used by 77 programs of the government. Collection revenues to the Consolidated Revenue Fund totalled $7 million.

**Payment Processing Services** issues payments from the Consolidated Revenue Fund on behalf of all ministries.

Some 10.7 million cheque payments were processed during the year. Electronic transfers were used for about 1.7 million payments.

**Reconciliation Services** reconciles payments issued on 20 bank accounts funded through the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Ministry of Treasury and Economics. About 25,000 inquiries were made on cheque disposition by ministries and over 6,000 stop payment requests were processed.

## ■ Employee Benefits and Data Services Branch

The branch administers the benefits program for approximately 123,000 current and retired government employees and their dependents, and provides similar services for members of the Legislative Assembly as well as provincial judges. It also provides all ministries and some agencies with centralized payroll, benefits and attendance services, and produces annual individual benefits statements for Ontario Public Service employees.

This year the branch continued to streamline and enhance operational procedures and systems to improve service adaptability to changes in legislation and corporate policies. For example, the extensively revised Pension Benefits Act and Regulations, which became effective January 1, 1988, require extensive changes to pension administration procedures and supporting systems.

The **Finance and Administration Section** provides financial administration and controls for pension plans and other benefits, and administrative support services to all sections of the branch.

**Benefits Services** determines the pension level, based on the appropriate legislation, for over 31,000 former OPS employees now retired; administers the associated benefit plans for pensioners; process pension entitlements for all terminating employees and handle an average of 65,000 transactions annually. In addition, pension-related information is provided to ministries.

Staff regularly participated in pre-retirement seminars for OPS staff. During 1987/88 the

content of these was completely redeveloped to reflect changes in pension legislation.

**Policy and Executive Benefits** provides payroll, counselling and advisory services to members of the Executive Compensation Plan, information and counselling to contributors and pensioners, and interpretation for purposes of benefits administration to client ministries. Secretariat services are provided to the Public Service Superannuation Board and the Provincial Judges Benefits Board.

**Data Services** operates and maintains the government's central integrated payroll, personnel and employee benefits system, central attendance recording system, and payrolls for the GO-Temporary service and OPS pensioners. Activities include co-ordination of technical improvements to systems to accommodate changes such as Pension Reform, and provision of support and training assistance to client ministries and agencies.

A major challenge in the future will be the smooth assimilation of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS) into the operational sections of the branch. The responsibility for co-ordination and liaison of the CHRIS project implementation rests with Special Projects.

## ■ Corporate Human Resource Information System

The Corporate Human Resource Information System (CHRIS) will provide a single, integrated source of information on the human resources of the Ontario Public Service. Development of CHRIS began in 1984/85 and will be fully operational in the early 1990's.

During the year, the CHRIS Project Requirements Phase and Interim Activity Phase came to a close. Approval was obtained from Management Board of Cabinet to begin the Detailed Design and Development Phases, and to carry on with implementation planning and ministry conversion to CHRIS. A Database Management System (DBMS), Application Software, and selection of consultants were accomplished during the past year.

Three important documents were completed. The *Requirements Report* confirms what users want CHRIS to do, and highlights new system requirements as well as those from systems currently in place. The *External Design Specification* (2 volumes), a technical document, describes CHRIS as it is envisioned to be, and provides an initial description of what the user will see and do on the CHRIS system. All users' requirements were documented in a logical format and related to the CHRIS business functions as one integrated system. *CHRIS the System* is a summary of the CHRIS system at the end of the Requirements Phase, and includes the features of CHRIS, a system description and the overall project plan.

Regular meetings are held with all client ministries to ensure effective communications about CHRIS. In the past year User Group meetings continued, a Systems Special Interest Group was organized, and a committee of Assistant Deputy Ministers from client ministries was established to approve each stage of the project. In addition, the project provides presentations about the system and produces an internal monthly newsletter, CHRISNEWS.

## ■ Employee Services Branch

The branch provides safety, health and counselling services to employees of all ministries as well as support to employee volunteer campaigns.

During the year, a major Corporate Health and Safety Study was commissioned to examine and make recommendations on the roles and responsibilities in health and safety for the OPS in light of a quickly changing environment.

Those recommendations which are approved will set the key directions for health and safety for the OPS in the coming years.

**Safety Services** are addressed on a regional basis with safety officers located in Thunder Bay, Sudbury, Guelph, Kingston and Toronto. Priorities in 1987/88 were fire safety inspections and the development and approval by local fire departments of building fire safety plans. Testing and monitoring of air quality in government-occupied buildings is a fast-growing area of responsibility.

The **Employee Health Service** provides direct, confidential health-related assistance to Ontario Public employees through 10 employee health centres. The service supervises pro-

grams under the Occupational Health and Safety Act, advises management on individual health-related matters affecting work performance and provides health education programs for employees. During the year, staff handled over 40,000 visits.

**Employee Counselling Services** offers confidential, voluntary, general counselling regarding personal problems affecting work performance, as well as child care advisory services and training to help managers and personnel administrators deal with employee work performance problems. A rehabilitation program is also provided to assist employees having long-term illnesses or injuries with their return to work. In 1987/88, 311 clients were served by the general counselling services and 935 cases were screened, reviewed and handled by the rehabilitation counselling staff.

**Employee Volunteer Programs** provides volunteer training, administrative assistance and financial control to three major employee charitable campaigns, including the Metro and Regional United Way, Federated Health, and blood donor clinics held in Metro Toronto.

# Finance and Administrative Services Division

*The division provides financial and administrative support services and professional expertise in all aspects of the ministry's administrative process. It also provides administrative support to the Office of the Lieutenant Governor, Ontario Women's Directorate, Ontario Advisory Council on Senior Citizens, Office for Disabled Persons, and performs some accounting functions for the Office of the Legislative Assembly and the Ombudsman's office.*

*A number of important activities occurred during 1987/88. For example, the division was re-organized and expanded to provide a central source of all internal human resource and administrative services required by the ministry.*

*Also, implementation began on a Human Resources Strategic Plan supporting government efforts to achieve a revitalized, diversified work force. The Plan includes employment equity initiatives, measures to improve management practices, skills enhancement and career advancement opportunities.*

*Work began on an Information Technology Strategic Plan which calls for enhancements to most of the ministry's major operational systems, productivity improvements, and more effective service delivery.*

*The division initiated redevelopment of the ministry's Financial Information System providing for more efficient processing and administration of financial transactions.*

*Administrative assistance was provided for an extensive accommodation project through which offices of some 1,200 ministry employees were relocated, consolidated and refurbished.*

### Operational Review

This unit carries out reviews for senior management to provide information concerning the efficiency and effectiveness of ministry operations.

### Management Controls

This unit was established to direct and control the maintenance of sound management processes in the ministry. It ensures that ministry procedures comply with current control standards and central directives, provides advice to senior management, reviews and reports on corrective action taken in response to internal and provincial audit reports, and makes recommendations where appropriate.

### Office of Management Excellence

The goal is to demonstrate the ministry's commitment to excellence in management through the development of senior managers.

A number of initiatives were undertaken in recognition of this commitment. For example, an Executive Skills Profile task force was established to formulate a ministry framework for executive development. Also, selection criteria and methodology were approved for the identification of candidates for development, and two employees were provided with development opportunities in other ministries.

Late in the year, the office was absorbed into the Human Resources Services Branch in conjunction with plans to consolidate the ministry's human resources planning activities.

### French-Language Services

The ministry is committed to the French Language Services Act and is ensuring that all requirements of the Act are reflected in program activities throughout the province. The Act is expected to have its greatest impact in the areas of building signage, publications, translation services, tendering for goods and services, public inquiry services, and the designation of staff positions.

During the year, a committee was established to work with the ministry's French Language Services Co-ordinator who is overseeing measures designed for compliance with the Act. Other activities included the printing of legislation for public sale in a bilingual format; the publication of a French language directory of services; expansion of the ministry's translation services to meet the increased needs of the government; and the establishment of a linguistic services unit to assist ministries and agencies with translation and simultaneous interpretation requirements. In addition, bilingual public inquiry services were established at Queen's Park and in eastern/northeastern regions of the province.

It is anticipated that the Ministry of Government Services will meet all of its goals in

providing French language services before the Act comes into full effect in November 1989.

**Analysis and Planning** co-ordinates the ministry's management planning process. It is responsible for liaison with and submissions to Cabinet and Management Board. It also provides ministerial reference material, develops administrative policy, and carries out a number of other corporate support services.

## ■ Human Resources Services Branch

The branch works closely with line management to ensure the effective management and development of the ministry's human resources.

Staff assist with organizational design, arrange for the recruitment and orientation of qualified staff, and ensure proper compensation through effective job evaluation. They also offer day-to-day consultation and advice on human resources matters, carry out human resources planning, conduct staff training programs, administer management/union employee relations and health and safety committees, provide benefits administration and advice to employees, and maintain employee personnel records.

Branch achievements in 1987/88 included the introduction of bilingual human resources services, publication of a safety manual as a guide for compliance with the Occupational Health and Safety Act and related legislation, implementation of a new ministry performance management process, and training in numerous areas to over 300 staff.

The branch also focused on further developing the ministry's Strategic Human Resources Plan; initiating a Management Development Training Program; co-ordinating the Voluntary Exit Opportuntiy Program; improving the New Employee Orientation Program; undertaking a review of the ministry's real estate officer positions; administering grievances, competitions and position descriptions; and reorganizing the branch to provide more efficient services.

## ■ Employment Equity for Women

This program assists female ministry employees in identifying and achieving their career goals. In addition to individual counselling, staff arrange seminars on a wide range of topics relating to professional and personal developement. The program produces its own publication, *Equilibrium*, containing both ministry and career information.

During the fiscal year, accelerated career development initiatives were undertaken for 143 women – 13.9 per cent of the ministry's female employees.

Women represented 13.5 per cent of all senior level positions, an increase of 4.4 per cent over 1986/87. This included the of the ministry's first female Assistant Deputy Minister.

The administrative module reached 30 per cent female representation – a 3.5 per cent increase over 1986/87.

Management reported that 53 women were hired in targetted areas.

Six women completed the Building Owners and Managers Institute (BOMI) program and recieved their "Real Property Administrators" designation. Five other women continued with program instruction.

Sixty-seven women participated in new technology courses, and 379 employees attended time and stress management workshops which were also extended to women from regional inter-ministerial committees throughout Ontario.

## ■ Finance and Office Services Branch

The branch provides financial and administrative support to the ministry and other clients.

Financial Services is responsible for treasury and controllership functions. These include financial liaison with Management Board of Cabinet, the Provincial Auditor, the Ministry of Treasury and Economics, and other ministries, agencies, boards and commissions.

Office Services provides centralized purchasing, records management, office accommodation, employee parking and other administrative services.

During1987/88, the branch initiated development of a new Financial Information System to increase the efficiency in the ministry's financial operations. A new computer software package was also pruchased for the system.

A new section was created in the branch to co-ordinate and administer requirements of the Freedom of Information and Protection of Individual Privacy Act.

## ■ Systems Branch

The branch provides a full range of information technology services to the ministry as well as to some other ministries and agencies. It plays a lead role in applying technology to ministry programs to improve their productivity and effectiveness. Other services include the development and maintenance of computerized systems, microcomputer support, executive information, office automation and systems co-ordination.

The branch successfully completed the first year of implementation of its five-year strategic plan for updating ministry technology. Activities included a continued major commitment of resources towards development of the Corporate Human Resource Information System (CHRIS).

## ■ Audit Branch

The branch performs independent evaluations of operations, systems and practices to assist the Deputy Minister and line management in meeting the ministry's program delivery objectives. The focus of the branch's service is to ensure that assets are safeguarded and controlled, transactions comply with government and ministry policies, directives and procedures, resources are managed economically, and operations are carried out effectively.

There were a number of important achievements in 1987/88 such as development of the first comprehensive five-year business plan. It identified client service, responsiveness and other critical success factors to guide branch activities into the next decade.

Enhancements were made to the branch's standards, methodology and technology. All scheduled audits, as well as several special assignments requested by management, were completed.

## ■ Legal Branch

The branch provides legal services that the ministry requires in carrying out its programs and activities. It handles the legal aspects of the ministry's property activities, prepares commercial contracts and other agreements, drafts legislation, represents the ministry's collections service in the recovery of overdue accounts, and advises all sections of the ministry on legal matters relating to their operations.

# Communications Services Branch

During the year, the branch reorganized and changed its name from Communications and Customer Service Branch to Communications Services Branch.

In the reorganization, coordinators were assigned to each ministry division. Acting as account executives, coordinators and their staff provided advisory, editorial, public relations and audio-visual services for their client divisions.

The branch also works with client ministries to arrange official ceremonies associated with government buildings. This year it organized ground breakings and announcements in North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay and Guelph, where the ministry is co-ordinating the relocation of offices of eight ministries and one agency.

The Media Studio, located in the Legislative Building provides press conference services and facilities to members of the Legislature, including photographic services.

The ministry's customer service coordinator conducted a variety of workshops and seminars on effective customer service. In addition, orientation sessions were organized for new employees.

The Government of Ontario Art Collection required ongoing maintenance and inventory of the collection during 1987/88. As well, various art exhibitions and other activities relating to the visual arts were coordinated through this section. Assistance was provided to the ministries of Industry, Trade and Technology and Culture and Communications in promoting Ontario art and artists abroad.

Under the Employee Suggestion Program, administered through the branch, 112 suggestions were received in 1987/88, which resulted in substantial savings or increased efficiency to ministry operations. A total of $2,075 in cash awards and gifts were presented to 67 employees whose suggestions will result in an estimated annual ministry saving of $687,072.

This branch also organized a Quarter-Century Club dinner held to honour 24 ministry employees who celebrated 25 years in the Ontario Public Service.

Additional copies may be obtained at:
**Ontario Government Bookstore**
880 Bay Street
Toronto

or by writing to:
**Publications Services**
880 Bay Street
Toronto, Ontario M7A 1N8

Telephone 965-6015
Toll-free long distance
1-800-268-7540

From area code 807,
ask the operator for Zenith 67200

ISSN 0317-6827

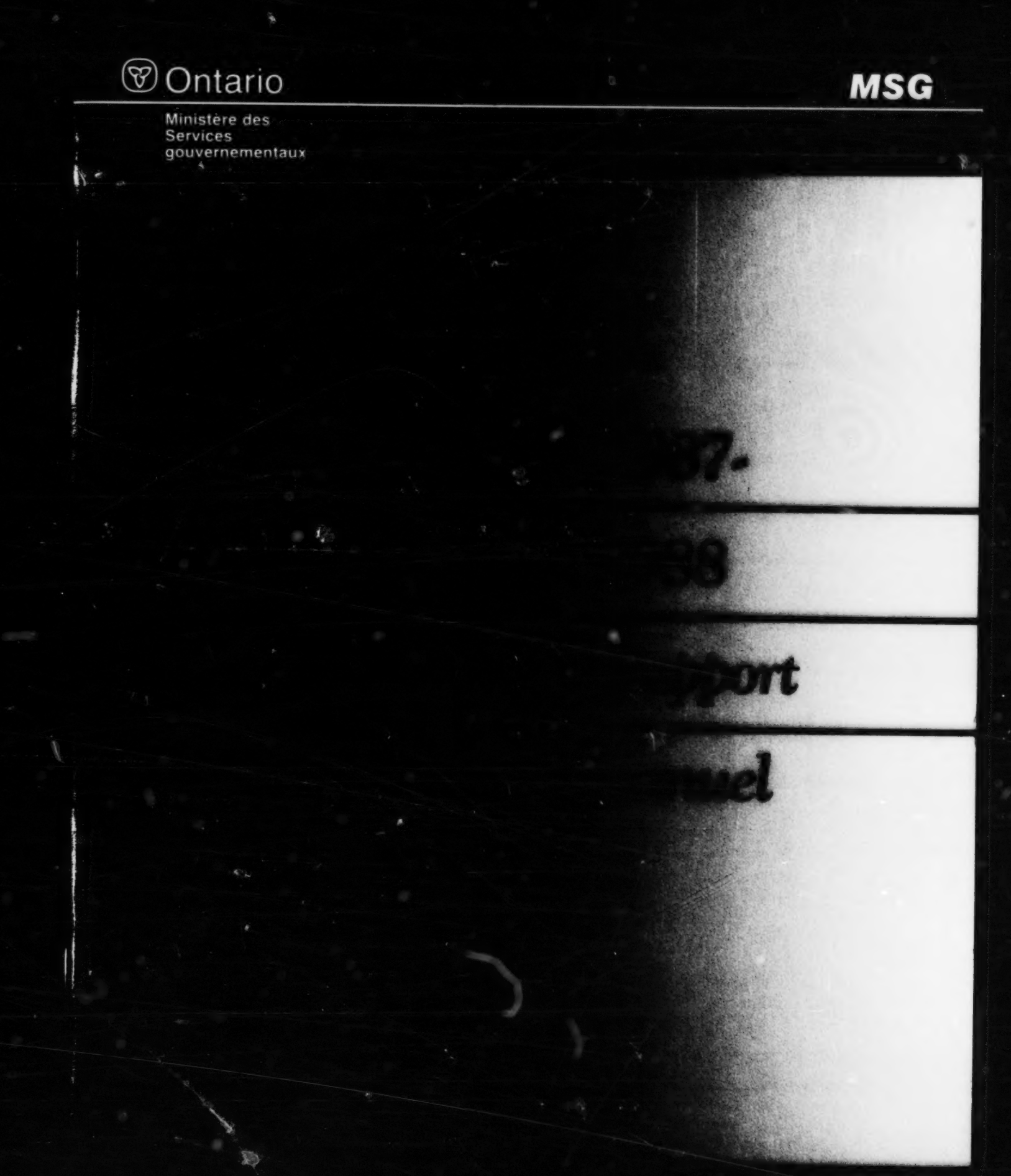
Published by Dennis P. Caplice
Queen's Printer for Ontario

© Queen's Printer for Ontario, 1988

Ontario

Ministère des
Services
gouvernementaux

MSG



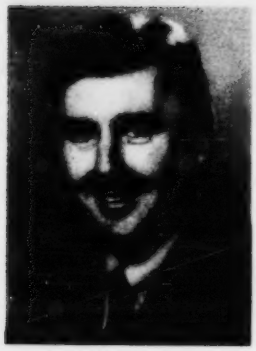
# 1987-

# 1988

# Rapport

# annuel

# À Son Honneur le lieutenant-gouverneur de la province d'Ontario



Monsieur le lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de soumettre à Votre Honneur le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 1988.

Au cours de cet exercice, notre ministère a continué à remplir son mandat qui est d'assurer un milieu favorable à la prestation des programmes et services du gouvernement de l'Ontario.

Tout en visant cet objectif qui nous est propre, nous avons aussi participé à la réalisation de priorités et d'objectifs plus généraux, que notre gouvernement a définis pour la province.

Dans ce contexte, notre ministère a joué un rôle primordial dans la réalisation de la volonté du gouvernement de créer des logements à loyer modique, en recherchant les terres domaniales provinciales qui peuvent servir à cette fin. À cette date, nous avons annoncé l'affectation de 283 acres de terres aux programmes de logement.

Nous contribuons à faire en sorte que le gouvernement soit plus proche du peuple, par les programmes de construction et de développement qui profitent aux collectivités locales. Le Programme de déménagement dans le Nord, qui en est un exemple, est en train de transférer les bureaux de huit ministères à quatre localités du Nord : Sudbury, Sault Ste.Marie, North Bay et Thunder Bay.

Par la mise en place du système d'information sur les fournisseurs, notre ministère vise à faciliter l'accès aux marchés de l'État pour les fournisseurs éventuels. Ce répertoire informatisé des compagnies désireuses de fournir aux services provinciaux servira également à renforcer le caractère concurrentiel des achats du gouvernement provincial.

Par ailleurs, les acquisitions qui se sont poursuivies dans le domaine de la haute technologie nous ont permis de fournir aux ministères clients le meilleur service possible d'informatique et de communications. Nous avons procédé au cours de l'exercice à une réorganisation et amélioration majeure de nos centres d'informatique afin d'en améliorer le service et de disposer d'une capacité de réserve pour servir en cas d'urgence. Nous avons aussi continué à installer graduellement les services de communications numériques, qui représentent une nette amélioration par rapport aux services d'audio-messagerie.

Les résultats que nous avons obtenus au cours de l'exercice écoulé témoignent de la conscience et de la compétence professionnelles du personnel et montrent que nous remplissons efficacement le mandat que le gouvernement nous a confié. Je m'enorgueillis du personnel dévoué que nous avons au ministère des Services gouvernementaux et suis convaincu que nos succès se poursuivront en 1988-1989.

Je prie Votre Honneur d'agréer l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre,

Richard Patten

Richard Patten

# À l'honorable Richard Patten, ministre des Services gouvernementaux

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de soumettre à votre approbation le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice 1987-1988.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le ministère au cours de l'exercice écoulé. Toutes nos divisions se sont conformées aux nouvelles priorités du gouvernement, et ont amélioré la conception et l'exécution de nos programmes de soutien destinés aux autres ministères et organismes publics.

La prestation de services a été toujours notre fonction première, qu'il s'agisse d'assurer au public un meilleur accès aux services gouvernementaux, ou de construire de nouveaux locaux pour l'un ou l'autre des ministères que nous desservons.

Il ressort de notre "bilan" que nous assumons un rôle déterminant dans l'aménagement d'un milieu de travail efficace pour la Fonction publique de l'Ontario. Nous nous félicitons également de représenter une ressource primordiale dans la réalisation des priorités du gouvernement telles que le programme de logement, et dans la stimulation économique des collectivités locales par la réimplantation de services gouvernementaux et par un meilleur accès aux marchés de l'État.

Étant donné que le gros de notre travail se fait dans l'obscurité, son succès n'a été possible que grâce au dévouement et à la compétence du personnel du ministère. Qu'il me soit permis de lui exprimer mes remerciements pour son travail diligent et consciencieux. C'est son engagement et, en dernière analyse, son succès que relatent les pages qui suivent.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus respectueux.

Le sous-ministre,

Dennis P. Caplice

Dennis P. Caplice

# Table des matières


Message du ministre 2
Message du sous-ministre 3
Organigramme 5
Dépenses nettes par organisme 6

**SERVICES D'INFORMATIQUE ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS** 7

**GROUPE DES BIENS IMMOBILIERS** 9
Direction de la commercialisation des terrains 9
Direction de la gestion des terrains 10
Direction de la mise en valeur des terrains 10
Direction de l'administration des hypothèques 11

**Division de la gestion des biens** 11
Direction des services de location 12
Direction des opérations centrales 12

**Division de la construction et de la conception** 12
Direction de la gestion des projets 13
Direction des services de conception 13
Direction de la gestion des contrats 13

**Division du développement et de la gestion des programmes** 14
Direction des services aux clients 14
Direction de la gestion du portefeuille 15
Direction de la gestion générale 15
Bureaux locaux et de district 16

**PROGRAMME DE DÉMÉNAGEMENT DANS LE NORD** 17

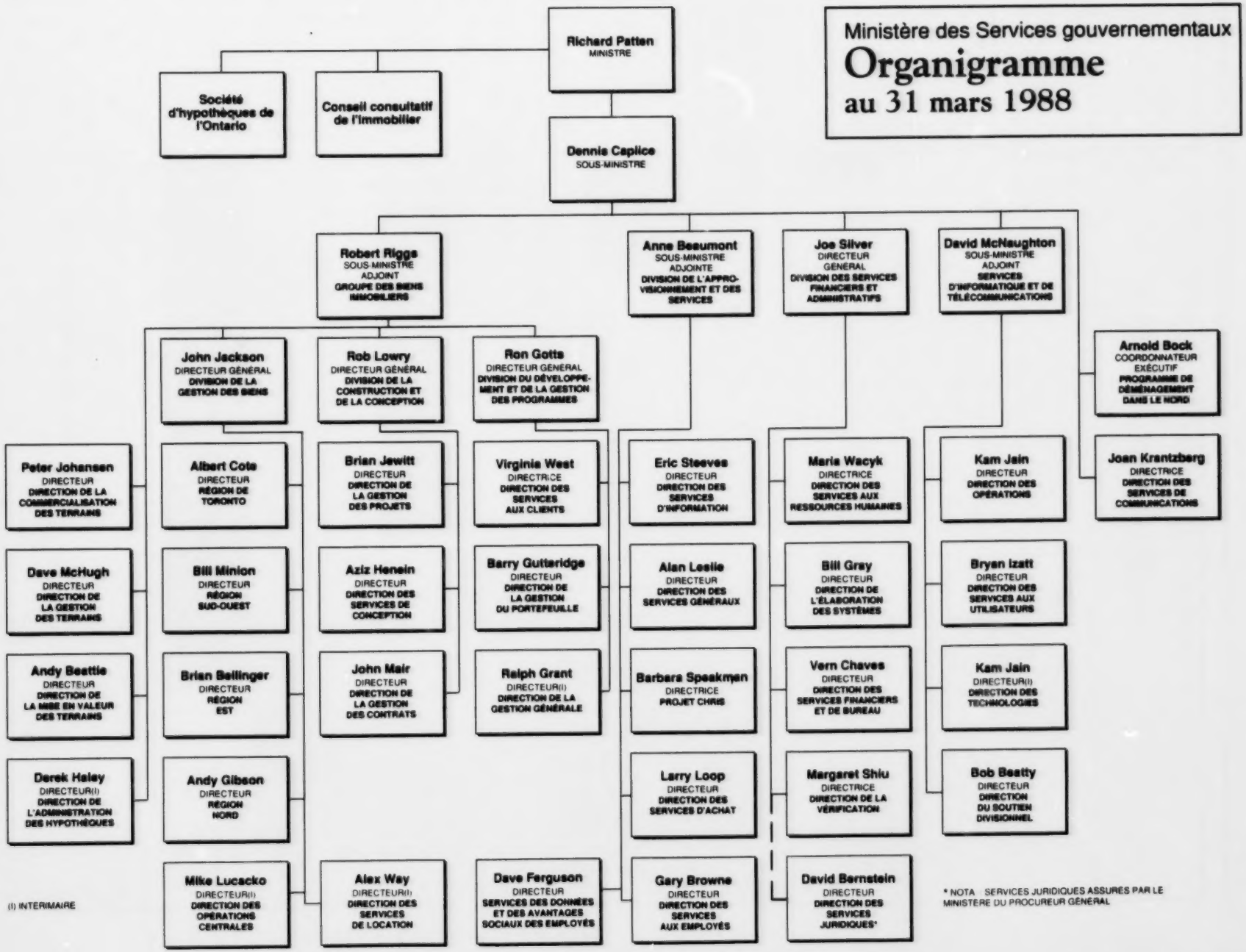
**DIVISION DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES SERVICES** 18
Direction des services d'achat 18
Direction des services d'information 18
Direction des services généraux 20
Direction des données et des avantages sociaux des employés 20
Système général d'information sur les ressources humaines 21
Direction des services aux employés 22

**DIVISION DES SERVICES FINANCIERS ET ADMINISTRATIFS** 23
Revue opérationnelle 23
Contrôles de la gestion 23
Bureau de l'excellence en gestion 23
Services en français 23
Section de l'analyse et de la planification 24
Direction des services aux ressources humaines 24
Programme d'équité d'emploi pour les femmes 24
Direction des services financiers et de bureau 25
Direction de l'élaboration des systèmes 25
Direction de la vérification 25
Direction des services juridiques 25

**DIRECTION DES SERVICES DE COMMUNICATIONS** 26

Ministère des Services gouvernementaux

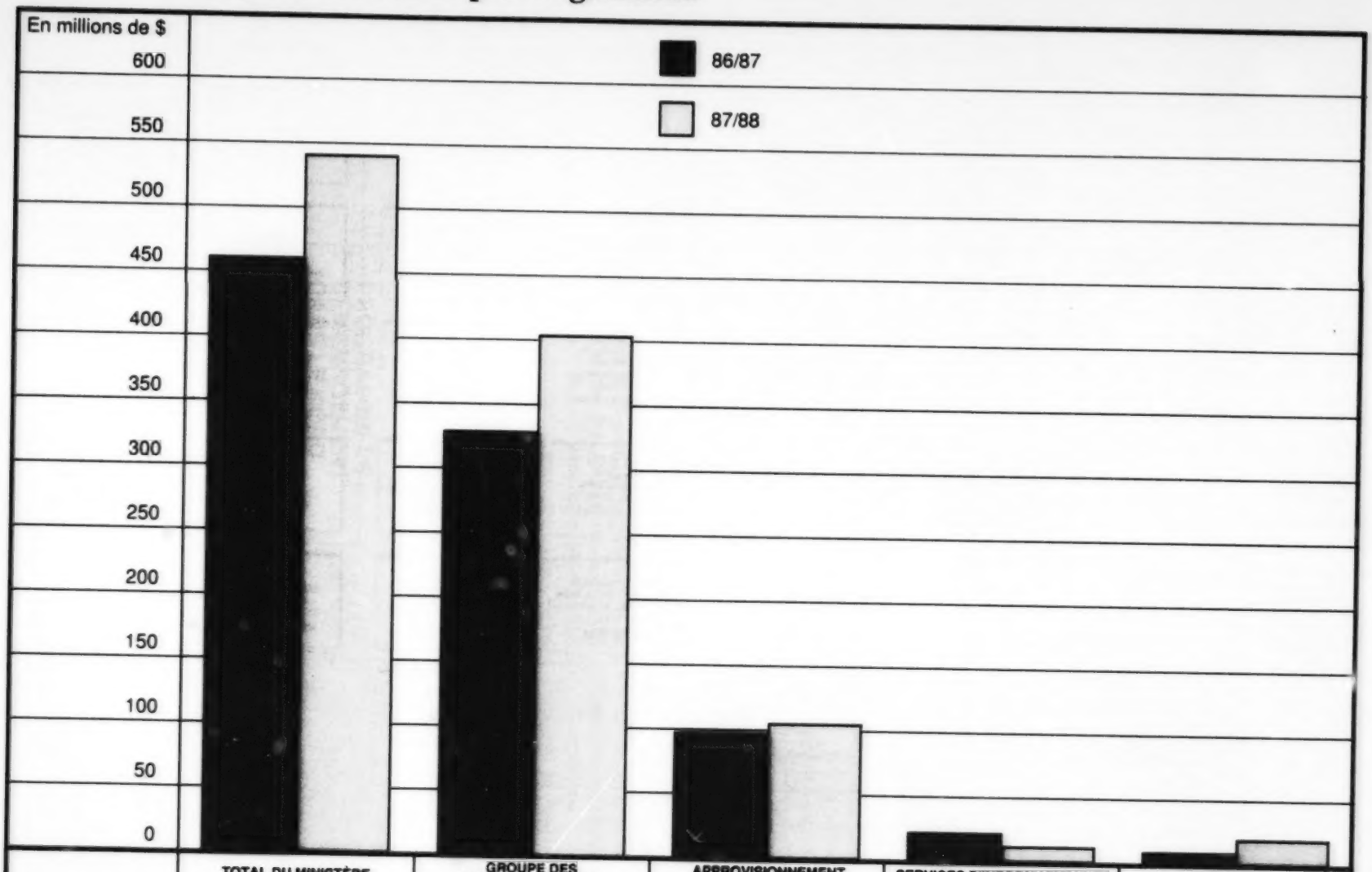
# Organigramme
## au 31 mars 1988




(I) INTERIMAIRE

* NOTA SERVICES JURIDIQUES ASSURÉS PAR LE MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

# Dépenses nettes par organisme




| | TOTAL DU MINISTÈRE | | GROUPE DES BIENS IMMOBILIERS | | APPROVISIONNEMENT ET SERVICES | | SERVICES D'INFORMATIQUE ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS[1] | | ADMINISTRATION[2] | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Exercice | Dépenses nettes | Nombre d'employés | Dépenses | % du total pour le ministère | Dépenses | % du total du ministère | Dépenses | % du total du ministère | Dépenses | % du total du ministère |
| 1986/87 | 462,2 | 3004 | 332,3 | 72 | 98,1 | 21 | 19,8 | 4 | 12,0 | 3 |
| 1987/88 | 542,2 | 3125 | 404,7 | 75 | 105,7 | 20 | 13,6 | 2 | 18,2 | 3 |

1. Plusieurs programmes fonctionnent selon le principe du recouvrement des frais; par exemple, la Division des services d'informatique et de télécommunications a des dépenses brutes de plus de 80 millions de dollars.
2. Y compris la Direction des services de communications.

# Services d'informatique et de télécommunications

*La Division des services d'informatique et de télécommunications (SIT) joue un rôle primordial par le concours qu'elle apporte, sous forme de technologie informatique, à la prestation des programmes et services du gouvernement de l'Ontario. Allant de la gestion des ordinateurs à la conception et l'installation des systèmes de bureautique, des lignes de communication par satellite, des services de standard téléphonique, des réseaux de transmission de données ou d'audio-messagerie, en passant par la formation technique, les services assurés par la division permettent au personnel de comprendre et d'utiliser la technologie informatique pour appliquer les programmes des ministères, depuis les permis de conduire jusqu'aux modèles de pluie acide.*

## ■ Services de télécommunications

Le Réseau de télécommunications de l'Ontario (RTO) assure les télécommunications indispensables entre les services du gouvernement de l'Ontario, dont un service de téléphone interurbain à moindre coût et un réseau de transmission de données. La division aide les ministères dans l'acquisition et la mise en service des standards téléphoniques qui répondent à leurs besoins locaux respectifs tout en étant conformes aux normes du Réseau de télécommunications. Le division offre aussi les services de téléconférence audio et vidéo, de communications radiophoniques, et coordonne la facturation et l'entretien du réseau téléphonique pour le compte de tous les ministères de l'Ontario, en coopération étroite avec les coordonnateurs du téléphone des ministères.

## ■ Services d'informatique

Deux grands centres d'informatique assurent le traitement en commun par ordinateur principal, le stockage et l'impression des données, de même que l'accès à une variété de logiciels répondant aux besoins des usagers dans des domaines tels que les systèmes d'information financière, la gestion de la base de données et la bureautique. La division gère en outre des ordinateurs spécialisés pour le compte de plusieurs ministères, pour satisfaire leurs besoins administratifs spécifiques. Ces ordinateurs, de même que des milliers de terminaux individuels éparpillés dans toute la province, sont reliés par le rése au de transmission des données de la division.

## ■ Services à valeur ajoutée

La Division des services d'informatique et de télécommunications donne des conseils aux clients et leur prête son concours pour la formation en technologie informatique. En outre, elle prend et donne en location du matériel informatique pour le compte des clients, et donne des autorisations d'utilisation de logiciel au nom du gouvernement.

# Résultats

## ■ Télécommunications

La Division des services d'informatique et de télécommunications a participé à plusieurs projets d'importance au cours de l'exercice 1987-1988.

Le projet du Réseau de télécommunications pour l'Est ontarien a fait l'objet d'un appel d'offres, qui a abouti à l'installation d'un matériel de communications numérique, ce qui représentait une nette amélioration pour les usagers du réseau d'audio-messagerie de l'Est de la province. Ce projet fait partie d'un programme triennal en trois phases, destiné à convertir le réseau d'audio-messagerie de l'Ontario à la technologie numérique, ce qui doit se traduire par des avantages sur le double plan du service et du coût pour les clients de la division. Les phases II et III, intéressant respectivement l'Ouest et le Nord de la province, feront l'objet d'un appel d'offres l'année prochaine.

La division ayant établi la nécessité d'une amélioration des services d'audio-messagerie dans la Communauté urbaine de Toronto, une proposition a été soumise au Conseil de gestion du gouvernement, en vue de l'acquisition d'un standard à exécution vocale destiné à servir les postes téléphoniques du gouvernement à Queen's Park. Cette initiative promet de réduire considérablement les coûts et d'améliorer les services du réseau d'audio-messagerie pour quelque 20 000 usagers.

La division a conçu et lancé un appel d'offres et accepté une soumission pour la fourniture de nouveaux concentrateurs de données, qui doivent étendre le réseau de transmission de données sur l'ensemble de la province, et en même temps ajouter aux installations de secours du réseau.

Une étude interne sur la technologie des fibres optiques a été entreprise en vue de déterminer les coûts et les avantages éventuels d'une utilisation de cette technologie dans les réseaux de transmission de données et d'audio-messagerie du gouvernement.

Enfin, la division continue à coopérer avec les ministères à travers la province à convertir les standards téléphoniques du gouvernement à la technologie informatique. Des standards communs desservant plusieurs ministères ont été installés à Ottawa et à Downsview, en plus d'un grand nombre de standards individuels destinés à divers ministères et organismes.

## ■ Ordinateurs

Avec la participation des clients, le Projet de restructuration des centres de Toronto a été mené à bien cette année. Il s'agit d'une initiative d'importance qui a permis à la Division de l'informatique et des télécommunications de réduire les coûts, d'améliorer la prestation de

services aux clients, et de mettre au point des installations propres à assurer des services d'urgence. Dans le cadre de ce projet, les applications ministérielles critiques ont été transférées au Centre de production de Toronto à Downsview, tandis que les activités de développement ont été transférées au Centre de développement de Toronto à Queen's Park. Ce projet a nécessité de gros travaux de déménagement du matériel et de transformation du réseau pour l'adapter aux nouvelles configurations des communications, ainsi que la normalisation du logiciel et des méthodes entre les différents centres de Toronto. Grâce à la coopération active des clients, le projet a été mené à bien sans qu'il y ait eu perte de données ou interruption d'une seule application.

Par suite de ce projet, deux grandes unités centrales ont été déménagées, une nouvelle unité de développement acquise et trois ordinateurs retirés du service. En outre, plusieurs perfectionnements ont été adoptés, dont la nouvelle technologie de la cartouche de ruban magnétique et les convertisseurs de protocole pour la transmission des données.

La division a conçu un nouveau service de bureautique, dont elle a commencé l'introduction. Ce service, qui offre le courrier électronique entre autres applications, promet aux usagers de meilleures perspectives de communications et de productivité.

D'ordre du Conseil de gestion du gouvernement, la division a par ailleurs négocié pour le compte du gouvernement un contrat avec Management Sciences of America (Canada) Ltd. pour l'utilisation de sa série de systèmes d'information financière Government Expert. Grâce à ce contrat, les usagers relevant des ministères et des organismes figurant à l'annexe pourront réaliser des économies pour ce qui est du droit d'usage, de l'installation et de l'exploitation du logiciel financier.

Un nouveau centre de gérance informatique a été installé conjointement avec le ministère des Services correctionnels. La division a également entrepris d'assurer le soutien technique du ministère de la Santé dans l'utilisation du parc informatique de Digital Equipment of Canada à la fois à Toronto, aux bureaux du ministère boulevard Overlea et edifice Hepburn, et aux bureaux du RAMO à Kingston.

Par suite de la croissance constante du nombre des usagers, une réduction de 20 pour 100 du tarif a été enregistrée pour la troisième année consécutive. Un rabais ponctuel de 2 millions de dollars a été également restitué aux clients. Grâce à une gestion prudente, la division a réussi à maintenir l'augmentation de ses coûts à 3,3 pour 100, tout en fournissant davantage de services. Les ventes de services de télécommunications se sont accrues de 4 pour 100.

## ■ Services à valeur ajoutée

Forte de l'expérience du Projet de restructuration des centres de Toronto, la division a négocié une licence d'utilisation d'instruments automatisés destinés à la planification d'urgence et de reprise. Elle a également donné aux autres ministères et organismes gouvernementaux des conseils en matière de sécurité et de planification d'urgence.

La formation en technologie informatique a encore pris de l'ampleur cette année, avec un total de 8 000 journées-stagiaires représentant 1 112 cours de formation, dont 50 cours faits sur mesure pour satisfaire les besoins spéciaux de dix ministères clients. L'amélioration du programme d'études s'est poursuivi avec la mise au point de cours de bureautique et d'utilisation du matériel DEC en usage dans plusieurs ministères clients. Ces services étaient renforcés par une pratique améliorée de consultation en formation visant à aider les ministères à mettre au point le programme d'études et les cours, et à planifier l'emploi du temps et la dotation en personnel des centres de formation.

La division a continué à publier CTS News, qui donne des informations sur ses activités en cours.

Outre sa collection très fournie d'ouvrages sur la technologie informatique, le Centre des ressources d'information effectue pour les ministères clients et la Division des services d'informatique et de télécommunications des recherches spécifiques ainsi que des services de référence en ligne dans ce domaine.

Le Centre de technologie avancée a été ouvert cette année pour donner aux vendeurs la possibilité de démontrer leurs produits et services aux acheteurs et usagers en puissance de tous les services gouvernementaux. Au cours de sa première année d'activité, le Centre a été très bien accueilli; il a reçu 141 démonstrations de vendeur, auxquelles ont assisté 1 920 personnes.

# Groupe des biens immobiliers

*Dans le cadre de la rationalisation du portefeuille immobilier du gouvernement, le nouveau Groupe des biens immobiliers a vu le jour le 1er avril 1987, par suite du regroupement de l'actif foncier et hypothécaire de la Société foncière de l'Ontario et de la Société d'hypothèques de l'Ontario (qui relevait du ministère du Logement) et du Groupe des locaux du ministère des Services gouvernementaux.*

*Cette réorganisation a entraîné la création de deux grandes divisions nouvelles, la Division de la construction et de la conception et la Division du développement et de la gestion des programmes, ainsi que la restructuration d'une division existante, celle de la gestion des biens.*

*En sa qualité de gestionnaire des terres domaniales, le Groupe des biens immobiliers a joué un rôle de premier plan dans la réalisation des objectifs sociaux du gouvernement, qui vise à accroître la disponibilité des logements à loyer modique. Un recensement des terres provinciales dans la région torontoise et à travers la province a permis d'identifier les biens-fonds excédentaires qui conviennent au programme Priorité au logement.*

*Le groupe a continué à focaliser son attention sur la gestion stratégique du portefeuille de terres et de bâtiments du gouvernement et sur la formulation de méthodes et de processus d'ensemble de solution des grandes questions relatives aux locaux dans le contexte de ce portefeuille.*

## ■ Direction de la commercialisation des terrains

La Direction de la commercialisation des terrains s'occupe, au moyen d'un certain nombre de programmes, de vendre les biens-fonds excédentaires de la province, dont les fonds résidentiels, commerciaux, industriels, agricoles, ainsi que les fonds de terre relevant d'établissements sociaux, hospitaliers ou éducatifs.

Le programme de vente des terrains à usage d'habitation a rapporté quelque 33 millions de dollars, provenant de 2 400 unités environ. Sur ce nombre, 936 unités ont été mises à la disposition de projets de logement à but non lucratif dans le cadre du programme Priorité au logement.

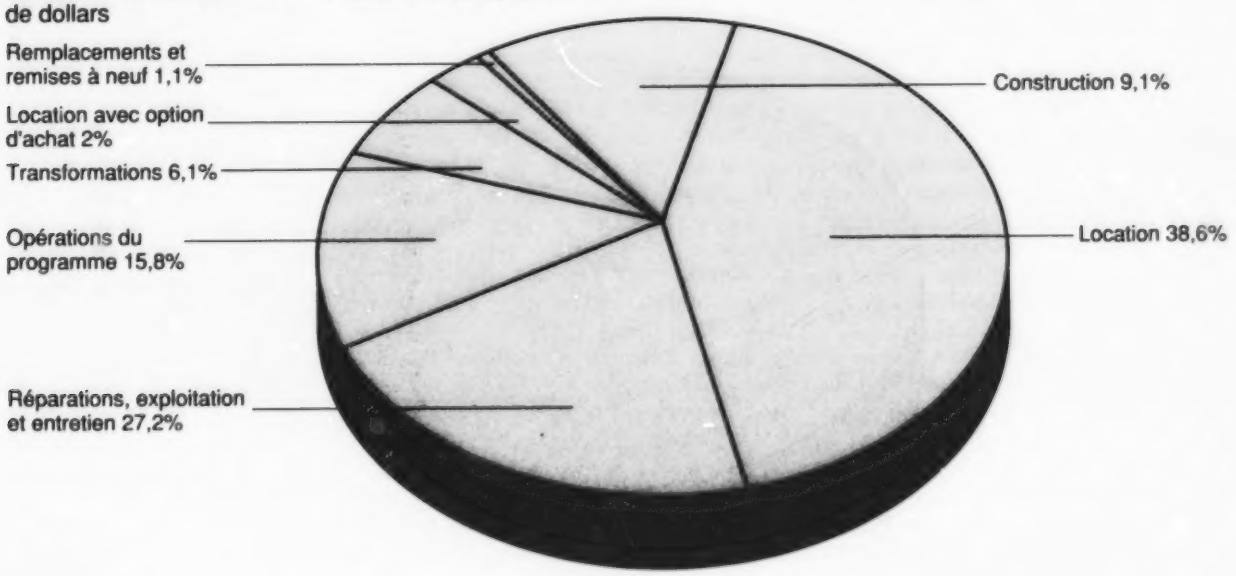
La direction administre trois programmes de commercialisation des terres agricoles : le Programme d'achat par les locataires, le Programme de vente des terres agricoles et le Programme de revalorisation et d'aménagement des régions agricoles. Quelque 64 exploitations agricoles, d'une superficie totale de 7 000 acres et situées à travers la province, ont été vendues dans le cadre de ces trois programmes pour une valeur totale de 6 500 000 dollars.

La vente de terres commerciales et municipales ainsi que des terres relevant de divers établissements publics a rapporté 17 500 000 dollars.

Vingt unités faisant partie du portefeuille des propriétés acquises ont été vendues au prix de 1 300 000 dollars.

### Fourniture des locaux – Repartition des crédits par activité

Total des fonds coordonnés 311,1 millions de dollars



Le chiffre total des ventes pour l'exercice s'est élevé à 58,3 millions de dollars, ce qui a produit une recette nette de 50 millions de dollars.

## ■ Direction de la gestion des terrains

La Direction de la gestion des terrains assure l'achat et la gestion des biens-fonds, ainsi que l'administration du Programme de réinstallation des employés propriétaires, pour le compte du gouvernement de l'Ontario. Elle a également pour attributions de donner des conseils en la matière aux ministères, commissions administratives et autres organismes de la Couronne.

Son personnel effectue et coordonne les levers, évaluations, achats et négociations de location de terres, de même que les études, expropriations et vérifications de titres fonciers. Il prépare les études d'utilisation et les propositions de gestion à long terme des terrains, maintient le système d'inventaire des terres et transige avec les appelants en matière d'impôt foncier.

En 1987-1988, la direction a participé à l'acquisition de 387 propriétés et servitudes pour le compte de 14 ministères et organismes publics, au prix total de 33,5 millions de dollars, y compris des propriétés pour le Programme de déménagement dans le Nord, le centre d'accueil «Ontario Welcome House» de Toronto et le palais de justice de Windsor. Les acquisitions et ventes de biens immobiliers étaient fondées sur plus de 1 600 expertises.

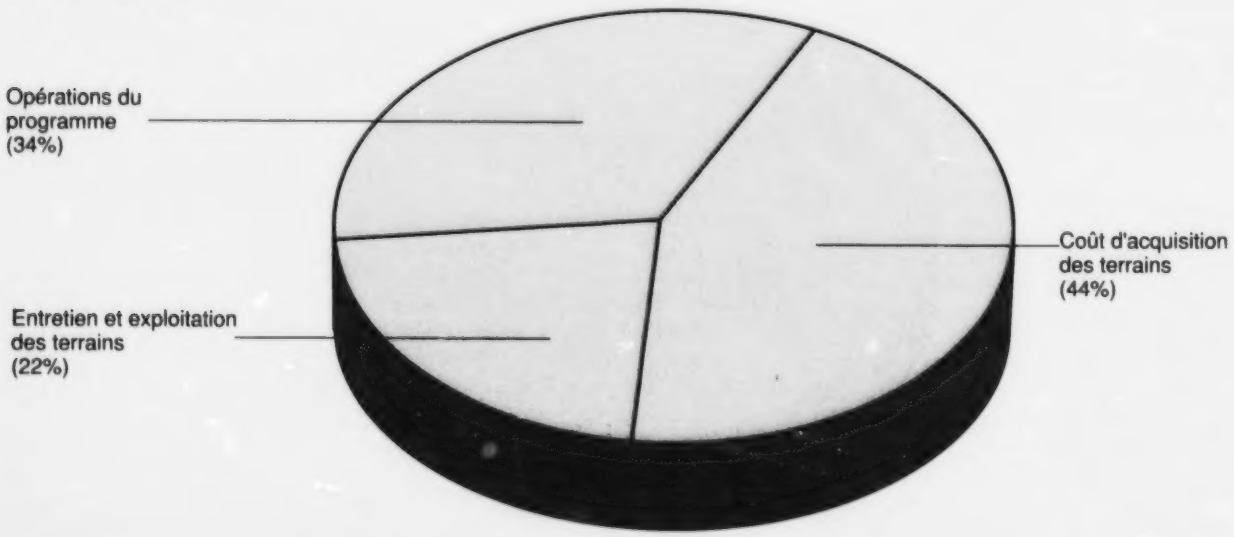
La section d'administration des biens a géré et entretenu 3 600 propriétés à travers la province, dont 2 200 sous bail. Il y a eu augmentation du nombre des propriétés de cette catégorie par rapport à la période précédente, par suite du rattachement de la Société foncière de l'Ontario au Groupe des biens immobiliers du ministère au début de cet exercice. Ces propriétés comprenaient aussi celles qui relevaient du ministère de l'Environnement. Une superficie totale de quelque 82 000 acres, gérée par la direction, a produit des recettes locatives d'un peu plus de 10,6 millions de dollars. La section a par ailleurs dépensé 4,1 millions de dollars en réparations et entretien.

Le Programme de réinstallation des employés propriétaires vise à venir en aide aux employés qui, par suite d'un changement dans le service dont ils relèvent, sont mutés d'une localité à l'autre. Au cours de l'exercice 1987-1988, ce programme est venu en aide à 422 employés du gouvernement, au coût total de 3,5 millions de dollars. En raison de la conjoncture très favorable du marché immobilier au cours de cette période, 68 pour 100 des employés mutés ont pu vendre directement leur maison à des tiers.

## ■ Direction de la mise en valeur des terrains

La Direction de la mise en valeur des terrains assure le soutien nécessaire pour satisfaire les besoins et priorités des ministères clients en matière immobilière en leur donnant des conseils sur la planification et la mise en valeur.

**Direction de la gestion des terrains**
Total des dépenses coordonées
$19.0 millions de dollars



Elle s'emploie à trouver des terres domaniales disponibles pour la réalisation des grands objectifs sociaux et économiques du gouvernement et des collectivités locales.

La direction a également pour mandat de mettre en oeuvre une politique d'ensemble d'évaluation environnementale des travaux de tous les ministères, en application de la Loi sur les évaluations environnementales.

Par ailleurs, dans le cadre du programme Priorité au logement du gouvernement, cette direction offrira, sur une période de cinq années, 12 000 unités d'habitation à construire sur les terres domaniales, dont au moins 35 pour 100 seront à loyer modique. Ce projet sera entrepris au moyen d'un processus intégré de planification et de construction sur diverses parcelles de terre dont l'équipement en services publics est prévu pour un proche avenir.

Au cours de cet exercice, 2 528 unités d'habitation à loyer modique ont été offertes sur des terres domaniales, dont 1 186 étaient des unités de logement social construites par divers organismes à but non lucratif.

Il y a également lieu de noter que la mise en valeur conjointe fédérale-provinciale de biens-fonds à Hamilton était en voie d'achèvement au cours de la même période.

Enfin, le dernier quartier d'habitations unifamiliales de Malvern a été achevé vers la fin de l'exercice.

## ■ Direction de l'administration des hypothèques

La Société d'hypothèques de l'Ontario, qui est l'établissement officiel de crédit hypothécaire de la province, a continué à administrer, pour le compte du ministère du Logement et du Trésorier de l'Ontario, des programmes d'encouragement du logement comme le Programme de prêts à la construction des logements locatifs, le Programme ontarien d'accession à la propriété, le Programme d'agrandissement et le Programme de rénovation des logements.

Le 1er avril 1988, l'administration du portefeuille restant des hypothèques et des baux des deux programmes,le programme d'aide à l'achat d'un logement (HOME) et Accelerated Rental Housing Program (ARHP), ainsi que des hypothèques du MSG, du Trésor et du programme fédéral-provincial, a été transférée à la Société d'hypothèques et d'habitation du Canada.

Au cours de l'exercice 1987-1988, la Société d'hypothèques de l'Ontario a continué à consentir des hypothèques renouvelables et à long terme, d'une valeur totale de 136 millions de dollars.

Toujours au cours de la même période, des prêts ont été consentis au titre des programmes d'encouragement des logements locatifs, comme suit :

| | |
|---|---|
| Programme de conversion en logements locatifs | 19 005 925 $ |
| Programme de remise en état des petits immeubles | 13 232 725 $ |
| Entreprise location | 6 541 150 $ |
| TOTAL | 38 779 800 $ |

Par ailleurs, 9,9 millions de dollars, reçus dans le cadre des programmes ci-dessus, ont été remis au Trésorier.

# Division de la gestion des biens

La Division de la gestion des biens est une organisation régionalisée qui assure une variété de services pour répondre aux besoins en locaux des ministères et organismes clients.

Avec un personnel de plus de 1 250 employés répartis entre les bureaux régionaux, de district et locaux à travers la province, la division a dépensé, au cours de l'exercice écoulé, 210 millions de dollars en loyers, entretien et réparations, 62 millions en immobilisations et 49 millions en administration du programme.

Les services qu'elle assure comprennent la prise à bail d'immeubles, l'administration des baux, la gestion et l'entretien des bâtiments, dont les réparations et les transformations, et enfin, les travaux de construction. Elle gère et entretient 3,2 millions de mètres carrés de propriétés appartenant à la province et 7,8 millions de mètres carrés d'espace loué.

À l'égard de sa responsabilité première qui est la prestation efficace de services et la gestion des bâtiments publics, la division a enregistré un nombre de bons résultats en 1987-1988, dont :

– la création de deux nouveaux bureaux administratifs régionaux à Kingston et à London, pour mieux servir les organismes clients dans les régions sud-ouest et est de la province.

– la transformation de l'organisation de la région de Toronto en opérations de prestation de services spécialisés de groupe, en vue de l'amélioration du service dans la région la plus importante de la division;
– le rattachement de la Direction des services de location à la division, en vue de renforcer la coordination des locations d'immeubles contractées par le gouvernement dans l'ensemble de la province.

## ■ Direction des services de location

La Direction des services de location est chargée de fournir dans toute la province aux ministères et à nombre d'organismes publics des locaux loués dans des bâtiments appartenant au secteur privé. Son personnel est chargé de négocier et de conclure en temps opportun des baux moyennant un loyer compétitif, de coordonner l'exécution de ces baux depuis leur conception jusqu'à l'occupation effective par les ministères clients, d'établir la version définitive des baux et d'administrer les baux avec option d'achat.

La direction assure aussi des services consultatifs à la location d'immeubles, comme les études de marché et les études de faisabilité, et conseille les organismes provinciaux de catégorie 2.

La politique de publicité des besoins en locaux dans les grands centres est fondée sur le principe d'achat concurrentiel, qui assure l'égalité d'accès et de traitement à tous les propriétaires et promoteurs immobiliers.

Le portefeuille de location des locaux administratifs que gérait la direction en 1987-1988 comprenait 1 700 baux avec un budget annuel de 120 millions de dollars. Les baux avec option d'achat qu'elle administrait s'élevaient à 6,6 millions de dollars.

## ■ Direction des opérations centrales

La Direction des opérations centrales assure divers services de gestion et de soutien technique et administratif dans la planification, l'exécution et l'évaluation de tous les programmes et activités de la division.

En coopération avec le ministère des Transports, elle a accordé un contrat de financement de tierce partie pour l'économie d'énergie dans un grand ensemble de bâtiments de ce ministère. Cette initiative doit se traduire par une économie d'énergie de l'ordre de 3,4 millions de dollars au cours des sept années que durera le contrat.

La coordination des services de déménagement pour les organismes clients du ministère a donné lieu à l'octroi de 150 contrats de déménagement d'une valeur totale de quelque 500 000 dollars.

Au cours de l'exercice, la direction a continué ses travaux d'inspection et de modernisation portant sur quelque 525 ascenseurs dont sont équipés les locaux gérés par le MSG.

Les mesures de sécurité dans tous les bâtiments gouvernementaux ont été étudiées par un comité interministériel, que présidait le chef du service des bâtiments et d'architecture de la direction. Cette étude débouchera sur la formulation d'une politique visant au renforcement des dispositifs de sécurité dans les installations gouvernementales à travers la province.

Certaines lignes directrices et procédures techniques ont été établies ou mises à jour en 1987-1988, y compris les mesures visant le PBC et l'amiante, ainsi que l'entretien de réseaux d'alerte d'incendie.

Dans le cadre des efforts déployés par la division pour renforcer les services aux clients et assurés par les chefs de service en contact avec les usagers, un programme complet de formation et de perfectionnement professionnel des gérants d'immeuble a été conçu et mis en oeuvre au cours de l'exercice 1987-1988.

# Division de la construction et de la conception

La Division de la construction et de la conception met à la disposition de tous les ministères du gouvernement provincial et de leurs organismes respectifs son expertise dans tous les domaines de la conception et de la construction, dont les services de gestion de projets désignés.

Elle est composée de trois directions : Gestion des projets, Services de conception et Gestion des contrats. Son personnel assure la gestion du processus de conception et de documentation, l'organisation des appels d'offres et l'adjudication des marchés, l'administration des grands travaux de construction et les services de

gestion de projets.

Il donne en outre des conseils dans tous les domaines de la conception et de la construction, dont les recherches en matière d'architecture et d'ingénierie, le calcul et le contrôle des coûts, l'agencement des installations et la décoration intérieure.

## ■ Direction de la gestion des projets

La Direction de la gestion des projets a pour mandat d'établir une méthode intégrée d'exécution de tous les grands travaux de construction de locaux qu'entreprend le ministère.

Au cours de sa première année d'existence, elle a été saisie de plus de 100 projets dont la valeur estimative approche de 1,2 milliard de dollars. En 1987-1988, ses travaux se sont traduits par des dépenses totalisant 25 millions de dollars, les prévisions pour 1988-1989 étant de l'ordre de 102 millions de dollars.

Le personnel de la direction fournit aux ministères clients les services de gestion des projets, allant de l'identification des besoins du client à la nomination d'experts-conseils, en passant par la sélection des emplacements. Chaque gestionnaire de projet s'assure que le projet est mené à bonne fin dans les délais, de façon conforme et sans dépassement de devis, dans les trois phases de la conception architecturale, de la construction et de l'occupation.

La direction est chargée de satisfaire les besoins en locaux du Programme de déménagement dans le Nord. Dans ce contexte, les travaux de conception sont terminés pour tous les quatre ensembles de bâtiments publics (North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie et Thunder Bay), dont la construction est prévue pour la fin de 1988. La construction du laboratoire de Sault Ste. Marie a commencé au début de 1988 et celle du laboratoire de Sudbury suivra en 1989.

## ■ Direction des services de conception

La Direction des services de conception assure les services d'architecture, d'aménagement paysager, de décoration intérieure et d'ingénierie, en vue de planifier, de concevoir et de meubler les locaux du gouvernement, de façon à créer un milieu de travail qui répond aux besoins des usagers et aux impératifs fonctionnels.

Elle s'efforce de maintenir, en matière de consultation technique et de conception, les normes les plus élevées, conformes aux orientations en vigueur au ministère.

La direction fournit aussi des conseils sur l'estimation et le contrôle du coût, ainsi que la conception d'installations accessibles aux personnes handicapées, pour les ministères clients et pour les bureaux régionaux du MSG. Elle a joué un rôle déterminant dans la conception de bâtiments "intelligents" en Ontario, qui permettent l'intégration des services publics, des opérations de gestion d'immeuble, des réseaux d'alerte d'incendie et de sécurité ainsi que des systèmes d'économie de l'énergie, au moyen de contrôles numériques et de dispositifs de surveillance informatisée.

La Direction des services de conception continue à se servir des appels de propositions pour la sélection d'experts-conseils pour les grands travaux de construction à travers la province. Pareille méthode encourage l'offre locale et assure la haute qualité des services de consultation disponibles.

Les partis et soumissions intéressant près de 80 pour 100 des crédits réservés aux grands travaux de construction font toujours l'objet de contrats conclus avec des cabinets d'architectes et d'ingénieurs du secteur privé.

Au cours de l'exercice 1987-1988, le personnel de la direction a mené à bien 827 projets, dont plus de la moitié consistait en services consultatifs. Ces derniers allaient du choix de meubles pour les bureaux du gouvernement aux grandes études de faisabilité technique. Le Comité des codes, organe interne de la Direction des services de conception, est une source d'expertise pour la formulation des lois, codes, règlements et normes connexes, en matière de conception et de construction des bâtiments publics du gouvernement de l'Ontario.

## ■ Direction de la gestion des contrats

La Direction de la gestion des contrats fournit à tous les ministères et organismes du gouvernement des services spécialisés se rapportant aux travaux de construction, notamment l'évaluation des soumissions, les recommandations relatives à l'adjudication des contrats, la surveillance des travaux en chantier, et le traitement du paiement des contrats de construction.

Elle instruit et règle les réclamations relatives aux contrats, fournit le soutien technique dans la négociation d'accords de lotissement avec les municipalités, administre les réclamations en matière de taxe de vente fédérale, et instruit les

revendications de privilège en application de la Loi sur le privilège dans l'industrie de la construction. Elle conseille le Groupe des biens immobiliers et les autres ministères en matière de documents requis pour les contrats, d'appels d'offres, de conclusion des contrats et de réclamations.

La diminution du nombre des revendications de privilège contre les entrepreneurs des travaux du ministère tenait à une conjoncture très favorable dans l'industrie du bâtiment. Au nombre de 145, elles représentaient une baisse de 68 pour 100 par rapport à l'exercice précédent. Trente-neuf pour cent de ces revendications ont été réglées à l'amiable par la direction.

Au cours de cet exercice, elle a administré des projets de construction pour l'ensemble de l'Ontario, d'une valeur approximative de 120 millions de dollars. Les éléments historiques de structures existantes ont été incorporés dans deux projets de nouvelle construction. La Cour unifiée de la famille de Hamilton, qui englobera l'ancienne bibliothèque publique Carnegie, aura six salles d'audience, alors qu'elle en avait trois. Le nouveau siège du ministère des Services correctionnels à North Bay, qui fait partie du Programme de déménagement dans le Nord, résulte de l'extension des bâtiments historiques à quatre étages du Collège pédagogique, construits en 1907.

# Division du développement et de la gestion des programmes

La Division du développement et de la gestion des programmes a pour responsabilité de s'assurer que les services de planification, de gestion et d'exécution sont fournis aux clients de façon cohérente, par la coordination de trois directions : Services aux clients, Gestion du portefeuille et Gestion générale.

En particulier, elle formule des plans, des stratégies et des normes pour la gestion du portefeuille immobilier, s'assure que les besoins des ministères clients sont pris en considération dans ces plans, et fournit les services de soutien en matière de finances, de planification générale et de technologie informatique.

## ■ Direction des services aux clients

La Direction des services aux clients est le principal organisme de liaison avec les ministères clients pour ce qui est de leurs besoins en locaux et des mesures qu'ils prennent pour y pourvoir.

Au cours de sa première année d'existence, la direction a pris diverses mesures pour améliorer la prestation des services aux clients.

Des responsables de programme ont été désignés à titre d'agents de liaison avec les ministères qui leur sont respectivement assignés. Leur mandat est de réunir la documentation sur les besoins des clients, de participer à la planification des besoins en locaux, de résoudre les problèmes, de faciliter les relations avec les clients, de conseiller le Conseil de gestion du gouvernement, et de prendre l'initiative de nouveaux projets d'aménagement de locaux.

La direction a joué un rôle de premier plan dans la création et le soutien du Comité consultatif de la politique des ministères clients, qui est un comité consultatif interministériel pour la formulation de la politique des locaux. Le personnel de la direction participe activement aux groupes de travail sur les questions stratégiques du Groupe des biens immobiliers, ainsi qu'au Conseil des directeurs des locaux et ses sous-comités, où son apport traduit à la fois les besoins des clients et les préoccupations du ministère.

La Direction des services aux clients a perfectionné ses systèmes d'information afin de les adapter aux multiples besoins en information à l'intérieur du MSG et de son réseau de ministères clients. Elle a mis l'accent sur le renforcement des communications avec les clients au moyen de réunions périodiques, de présentations spéciales, de rapports sur l'état d'avancement des travaux et de visites sur les lieux, afin de renforcer la compréhension mutuelle entre le Groupe des biens immobiliers et les clients, et d'évaluer le degré de satisfaction de ces derniers vis-à-vis des services fournis.

## ■ Direction de la gestion du portefeuille

La Direction de la gestion du portefeuille formule les principes, politiques et plans de gestion du portefeuille des locaux (terres et bâtiments publics) du ministère pour soutenir le Groupe des biens immobiliers et contribuer à la réalisation des objectifs du gouvernement.

Son personnel recherche et étudie les tendances et les questions qui influent sur la fourniture et la gestion des locaux des services gouvernementaux, et formule les plans d'action en conséquence.

Cette direction coordonne également l'examen des locaux et des terrains que les organismes gouvernementaux détiennent dans certains quartiers municipaux. Les plans relatifs au portefeuille local établissent également les priorités pour le réaménagement, le remplacement, l'agrandissement ou l'aliénation d'installations existantes.

Par ailleurs, elle coordonne le processus d'examen de l'attribution des locaux afin de déterminer la demande pour les bâtiments et fonds de terre dont l'actuel occupant n'a plus besoin, avant qu'on ne procède à leur aliénation. En 1987-1988, la direction a participé au réexamen de 300 propriétés de cette catégorie.

En 1987-1988, un rapport de la direction a donné lieu à un projet de location globale d'espace de bureau dans certains quartiers de la Communauté urbaine de Toronto. Par ailleurs, de nouvelles normes de rendement des bâtiments ont été appliquées dans la recherche de bureaux pour l'administration centrale du ministère du Procureur général à Toronto.

## ■ Direction de la gestion générale

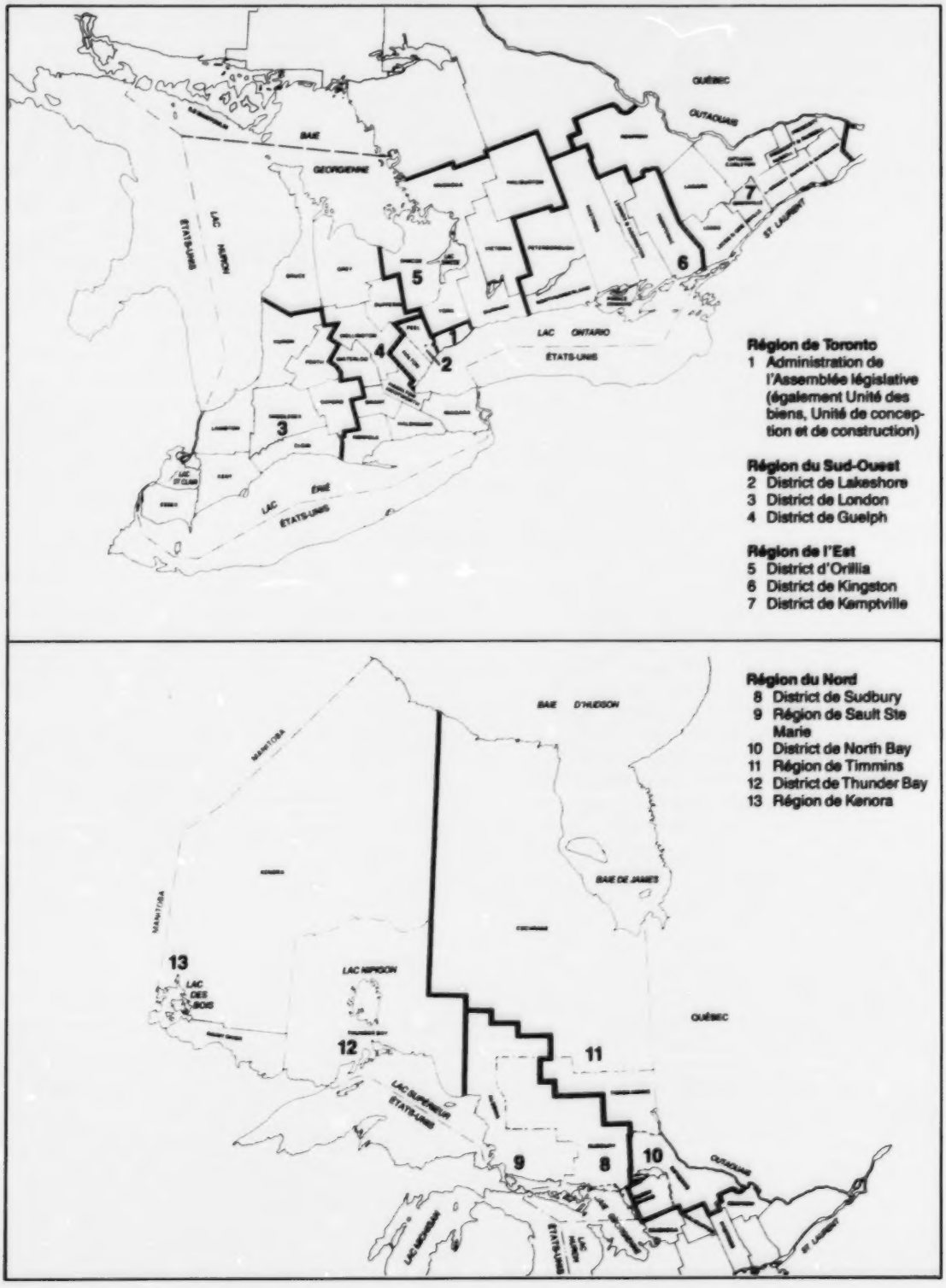
La Direction de la gestion générale a pour mandat d'assister le Groupe des biens immobiliers pour ce qui est de la planification et du soutien en matière de finances et de technologie informatique.

En 1987-1988, elle a mis en œuvre un processus de planification politique et stratégique pour le Groupe des biens immobiliers, parachevé le processus de financement et d'attribution des crédits d'immobilisations de ce Groupe, mis au point son plan d'action pour l'exercice 1988-1989 et compilé les documents à l'appui des prévisions de dépenses 1988-1989.

Son personnel a aussi pris l'initiative d'un processus d'information de gestion, dont un système de suivi des projets, et formulé un plan de stratégie et un plan de mise en œuvre de la technologie informatique pour 1988-1989.

D'autres réalisations de la direction comprenaient la mise en œuvre d'un processus révisé de rapport, de prévision et de redistribution financiers pour le Groupe des biens immobiliers, des améliorations apportées au Système d'information de gestion des locaux, dont l'introduction et la recherche en ligne des données, et la mise au point de nouveaux systèmes d'administration des baux et des hypothèques.

# Bureaux de district et locaux de la Division de la gestion des biens



# Programme de déménagement dans le Nord

Le Programme de déménagement dans le Nord représente une importante nouvelle initiative visant à déconcentrer une partie de l'appareil administratif de l'Ontario, et à diversifier et renforcer l'économie du Nord ontarien. Le siège de deux ministères et d'un organisme gouvernemental, ainsi que divers services relevant de cinq autres ministères seront réimplantés dans quatre localités du Nord ontarien : North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie et Thunder Bay. Quatre nouveaux bâtiments administratifs et deux établissements de recherches sont en cours de planification pour ces localités.

Le ministère des Services gouvernementaux coordonne la planification et la mise en œuvre de toutes les opérations : immobilier, conception et construction, ressources humaines, transfert des services et relations communautaires. Le comité directeur, composé de sous-ministres et chargé des grandes orientations de cet important projet, est présidé par le sous-ministre des Services gouvernementaux.

De notables progrès ont été enregistrés sur tous les fronts au cours de l'exercice écoulé. L'acquisition des six emplacements est chose faite, le gros des travaux de conception est terminé et les travaux de construction ont commencé au siège du ministère des Services correctionnels à North Bay, et au Centre de recherches sylvicoles du ministère des Richesses naturelles à Sault Ste. Marie. Ce grand programme de conception et de construction a servi à réaliser les priorités du gouvernement en matière de développement économique régional par le recours aux services de concepteurs et d'ouvriers du Nord, ainsi que l'utilisation de matériaux locaux.

Les bâtiments sont aussi dotés d'éléments innovateurs, allant des «bâtiments technologiquement intelligents», caractérisés par un bon rendement énergétique et pleinement accessibles aux handicapés, aux centres de conférences conçus pour en encourager l'utilisation par les organisations bénévoles ou regroupements communautaires à but non lucratif.

Avec le concours du Secrétariat aux ressources humaines, des programmes ont été mis au point pour encourager la réimplantation des employés touchés par le déménagement, et la réaffectation des autres. Le ministère s'occupe aussi à trouver des locaux et services provisoires pour les éléments d'avant-garde de plusieurs organismes. Enfin, les nouveaux bureaux de relations communautaires constituent la principale source de renseignements sur les possibilités d'emploi pour les habitants de la localité; ils créent de nouveaux liens au sein de la collectivité et recueillent les données locales qui permettent aux employés de prendre leurs décisions en matière de réimplantation en connaissance de cause.

# Division de l'approvisionnement et des services

*Cette division assure une variété de services communs nécessaires pour soutenir la prestation efficace des programmes du gouvernement de l'Ontario par les ministères clients; elle informe le public et les fournisseurs, et leur facilite l'accès aux services gouvernementaux.*

## ■ Direction des services d'achat

Cette direction dessert le gouvernement de l'Ontario dans sept domaines différents : impression, papeterie et fournitures de bureau, achats collectifs, appels d'offres, information sur les fournisseurs, disposition des biens, entretien des véhicules et services de camionnage. Elle est devenue le pôle d'attraction d'un grand nombre de fournisseurs de plus en plus compétitifs.

La section des **Services d'impression** fournit un service de graphisme aux ministères et organismes gouvernementaux, et contribue à la formulation des cahiers des charges et au lancement des appels d'offres pour la fourniture de divers services.

En 1987-1988, le recours à la liste détaillée de plus de 1 300 fournisseurs ontariens a permis à 786 compagnies de vendre biens et services au gouvernement.

Au cours de cet exercice, 732 appels d'offres ont été lancés, et des commandes d'une valeur totale de 21,6 millions de dollars ont été passées. Le système d'adjudication concurrentielle et le concours des spécialistes ont donné lieu à une économie de plus de 4,2 millions de dollars pour les ministères clients.

Le **Service de papeterie du gouvernement** est chargé des stocks de papeterie, de fournitures de bureau, de formules et de cadeaux qu'utilise le gouvernement de l'Ontario. Au cours de l'exercice écoulé, il a fourni 48 200 articles en moyenne chaque mois, ce qui représente une valeur record de 11,2 millions de dollars. Ses clients représentent à peu près 80 pour 100 de tous les bureaux du gouvernement de l'Ontario.

La section des **Achats collectifs** négocie des marchés collectifs avec les fournisseurs de produits et services d'usage courant dans les ministères et organismes gouvernementaux. Grâce aux économies d'échelle et aux occasions dont elle a pu profiter, elle a réalisé une économie de l'ordre de 20,8 millions de dollars sur des achats d'une valeur totale de 68,1 millions de dollars.

La section de **Disposition des biens** assure l'entreposage et le recyclage du mobilier, du matériel et des matériaux déclarés excédentaires par les ministères et organismes gouvernementaux. Elle a organisé 10 ventes publiques au comptant et 14 ventes publiques par soumissions, qui ont rapporté 320 300 dollars au Trésor de la province. Les organisations à but non lucratif se voient accorder la priorité à l'achat ainsi qu'une remise de 25 pour 100 sur le prix de vente publique.

La section de **Réparation des véhicules** assure l'entretien et la réparation des véhicules et de l'équipement, ainsi qu'un service de camionnage exclusif du ministère, dont il recouvre les coûts. En 1987-1988, la valeur des services fournis s'est élevée à 1,4 million de dollars.

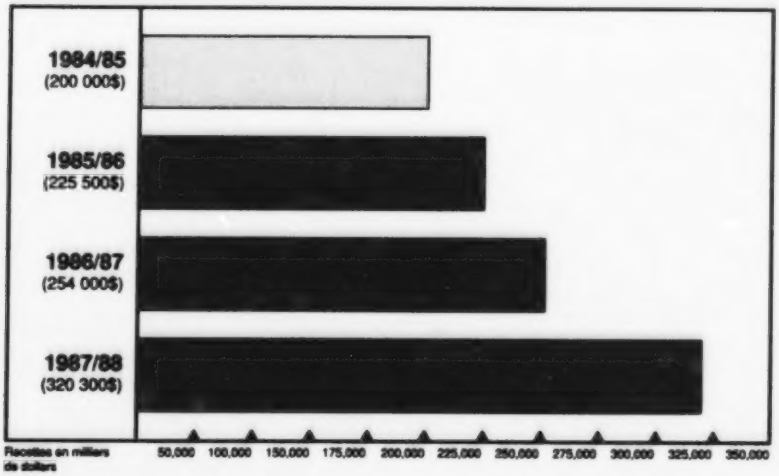
Le **Service d'information sur les fournisseurs** a pour objet de faciliter aux fournisseurs en puissance l'accès aux marchés de l'État et de promouvoir la concurrence chez ces derniers en vue des économies à l'achat. Il consiste en un répertoire des compagnies désireuses de fournir au gouvernement de l'Ontario, ainsi que la liste des produits ou services qu'elles fournissent.

Ce service sera fourni en direct à tous les ministères qui se servent du logiciel conçu par le gouvernement fédéral pour son Système national d'information sur les fournisseurs.

La mise en place du service se fera sur une période de vingt-quatre mois.

Le **Bureau des appels d'offres** vise à garantir la concurrence loyale dans le processus d'adjudication des marchés de l'État. Il a traité au total 1 771 appels d'offres de diverses catégories qui ont donné lieu à l'adjudication de marchés d'une valeur totale de 188,1 millions de dollars.

**Produit de vente des surplus**
(Ventes au comptant et par soumissions publiques)




## ■ Direction des services d'information

Cette direction administre les services d'information essentiels de l'ensemble des organismes gouvernementaux, dont le standard

téléphonique de Queen's Park, la traduction, les publications, la livraison du courrier gouvernemental et les centres d'entreposage des dossiers. L'accès du public aux services gouvernementaux est facilité par le Bureau de renseignements et Accès Ontario, service public d'information, à Ottawa.

La section des **Services de renseignements** comprend le Bureau de renseignements qui constitue le service central d'information du public. Au cours de cet exercice, ce bureau a répondu à plus de 337 000 demandes de renseignements.

Elle est également responsable du standard téléphonique de Queen's Park qui, cette année, a acheminé 5 939 418 appels internes du gouvernement de l'Ontario.

Accès Ontario, centre d'information situé au centre-ville d'Ottawa qui fait également partie de la section, a vendu pour quelque 92 900 dollars de publications et de souvenirs.

La section publie également une brochure intitulée «C'est L'Ontario» qui présente aux élèves et au public des informations et des photographies sur l'Ontario.

La section des **Services des publications** coordonne la diffusion des publications gouvernementales par l'entremise de la Librairie du gouvernement, des commandes postales téléphoniques, et d'un système de dépôt utili sable dans toute la province.

Au cours de 1987-1988, 1,4 million de pu blications ont été vendues, et 4,6 millions distribuées à titre gracieux.

Le **Centre d'entreposage des dossiers** permet de conserver en lieu sûr et de retrouver les dossiers inactifs de tous les ministères et organismes, qu'ils soient sur papier, bobine d'ordinateur ou microfilm.

En 1987-1988, le volume des dossiers inactifs conservés s'élevait à quelque 411 000 pieds cubes, dont environ 58 000 pieds cubes étaient entreposés dans des installations du secteur privé.

L'espace d'entreposage a été agrandi par suite de l'extension des locaux relevant du gouvernement et de la location de nouvelles installations du secteur privé.

Le **Service de traduction du gouvernement** assure les traductions dans les deux langues, anglais et français, pour tous les ministères et pour les organismes de catégorie I.

Après l'entrée en vigueur de la Loi sur les services en français, le volume des traductions en français effectuées en 1987-1988 s'est accru de 22 pour 100 par rapport à 1986-1987, passant à 6,7 millions de mots contre 5,5 millions pour l'exercice précédent. Les documents officiels représentaient 62 pour 100 du volume total, et les documents non officiels, 38 pour 100 La traduction des documents du français vers l'anglais s'est stabilisée à 1,2 million de mots.

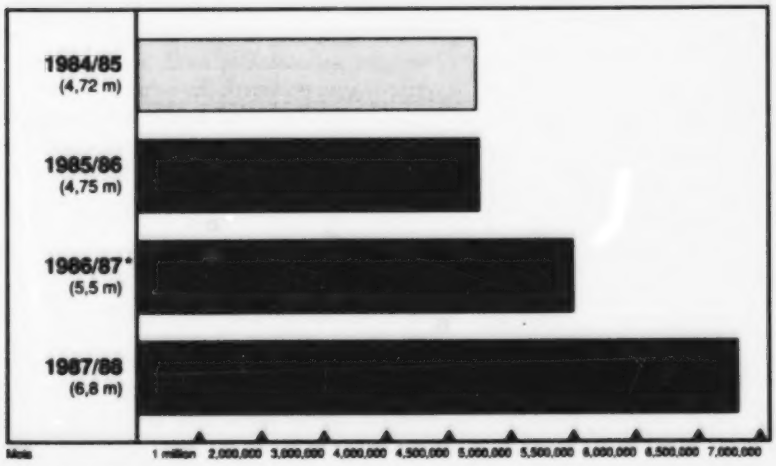
Étant donné que 85 pour 100 des traductions multilingues de ce service étaient fournis gratis au public dans le cadre du Programme d'integration des nouveaux Ontariens du ministère dedes Affaires Civiques, le module multilingue a été transféré à ce dernier en avril 1987. Les traductions multilingues sont maintenant confiées directement au secteur privé grâce à la liste des traducteurs qualifiées, tenue à jour par le Service de traduction.

La section des **Bases de données et répertoires** est le principal compilateur et distributeur des systèmes d'information accessibles au public et des répertoires couvrant l'ensemble du gouvernement. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic form) est le principal système d'information utilisé pour répondre aux demandes du public. De son côté, TOPICS, base de données disponibles sur sorties d'imprimante, renseigne sur les questions d'actualité.

Cette section est chargée de produire l'annuaire téléphonique et le répertoire KWIC des services du gouvernement de l'Ontario dont, une version française, intitulée «Services offerts au public», a été publiée en 1987 à titre de projet pilote.

La section a également pour mandat d'établir

**Service de traduction**
Nombre de mots traduits– de l'anglais au français




*Adoption de la Loi sur les services en français, novembre 1986

la liste des numéros de téléphone du gouvernement de l'Ontario qui figure dans les pages bleues des annuaires téléphoniques publics en Ontario.

Le **Service du courrier du gouvernement** assure le tri et la distribution du courrier au sein du gouvernement de l'Ontario. Il fournit aussi au prix coûtant, une gamme complète d'envois postaux en grande quantité.

Au cours de cet exercice, le service a effectué l'acheminement de 102 millions d'articles, tandis que les services contractuels ont effectué quelque 77 millions d'opérations.

En 1987-1988, la section a continué de profiter des remises consenties aux gros usagers de la Société canadienne des postes, réalisant ainsi une économie de quelque 2 millions de dollars de port.

## ■ Direction des services généraux

Cette direction fournit cinq services aux ministères et aux organismes admissibles : assurances et risques, documents officiels et messages de félicitations, recouvrement central des arriérés, production et rapprochement des paiements du gouvernement, suivi des chèques.

La section des **Assurances et risques** administre les programmes d'assurance et de protection contre les risques, y compris la passation de contrats d'assurance pour le gouvernement. Il conseille aussi les ministères et organismes gouvernementaux en matière de prévention des pertes par la réduction des risques.

Les divers types d'assurances souscrites auprès de plusieurs compagnies ont fait l'objet de quelque 80 contrats, dont les primes s'élevaient à près de 11 millions de dollars. La section a par ailleurs commandité une étude pour examiner s'il est possible d'opter pour une forme d'auto-assurance au lieu de souscrire l'assurance-responsabilité civile auprès des compagnies privées.

Le service des **Documents officiels** recherche les documents relatifs aux nominations et les titres fonciers de l'Ontario, dont il tire copie pour les ministères et organismes gouvernementaux.

Plus de 13 000 documents officiels ont été émis sous le Grand Sceau de l'Ontario, le Sceau privé du lieutenant-gouverneur et le sceau du ministère des Services gouvernementaux, et plus de 60 000 documents ont été consignés et microfilmés. Le personnel du service a également rédigé 15 428 messages de félicitations adressés à des Ontariens à l'occasion de leur 90e anniversaire et des anniversaires subséquents, ou à l'occasion de leurs noces d'or et des anni versaires subséquents, ou encore pour marquer des faits remarquables ou des occasions spéciales.

Le **Service central de recouvrement** aide les ministères clients à recouvrer les comptes arriérés.

Au cours de 1987-1988, 77 programmes gouvernementaux y ont eu recours pour recouvrer au total 7 millions de dollars au profit du Fonds du revenu consolidé.

La section des **Services de traitement des paiements** effectue les paiements provenant du Fonds du revenu consolidé pour le compte de tous les ministères.

Au cours de cet exercice, quelque 10,7 millions de paiements ont été effectués par chèque, et 1,7 million par virement électronique.

La section des **Services de rapprochement** est chargée du rapprochement, pour le compte du ministère du Trésor et de l'Économie, des paiements effectués au moyen de 20 comptes bancaires approvisionnés par le Fonds du revenu consolidé. Les ministères ont fait quelque 25 000 demandes de renseignements au sujet du traitement des chèques, et plus de 6 000 oppositions au paiement de chèques ont été traitées.

## ■ Direction des données et des avantages sociaux des employés

Cette direction administre le régime d'avantages sociaux dont bénéficient quelque 123 000 fonctionnaires provinciaux, en activité ou à la retraite, ainsi que les personnes à leur charge, et fournit les mêmes services aux députés et aux juges provinciaux. Elle assure aussi un service centralisé de paiement des salaires, des avantages sociaux et d'enregistrement des présences, pour tous les ministères et certains organismes publics. Enfin, elle établit l'état individuel annuel des avantages sociaux des fonctionnaires de l'Ontario.

Au cours de cet exercice, la direction a poursuivi ses efforts de simplification et d'amélioration des procédures et systèmes d'exploitation pour mieux adapter ses services aux changements dans la législation et dans les politiques générales applicables. Par exemple, la refonte de la Loi sur les régimes de retraite et de ses

règlements d'application, entrée en vigueur le 1er janvier 1988, a nécessité une modification profonde des procédures d'administration des régimes de retraite ainsi que des systèmes de soutien y afférents.

La **Section des finances et de l'administration** assure l'administration financière et le contrôle des régimes de retraite et autres avantages sociaux, et fournit le soutien administratif à toutes les autres sections de la direction.

La section des **Avantages sociaux** détermine, à la lumière de la législation applicable, le niveau des prestations de retraite de plus de 31 000 retraités de la Fonction publique ontarienne. Elle a également pour attributions d'inscrire le droit à la pension des fonctionnaires à la veille de leur retraite, et s'occupe de 65 000 dossiers en moyenne chaque année. En outre, elle fournit aux autres ministères les informations relatives aux régimes de retraite.

Son personnel participe régulièrement aux ateliers de préretraite destinés aux fonctionnaires de la province. Au cours de l'exercice 1987-1988, le contenu de ces ateliers a été complètement remanié en fonction des changements dans la loi en la matière.

La section des **Politiques et avantages sociaux des cadres** assure le paiement des traitements des membres du Régime de rémunération des cadres, leur donne des consultations ainsi qu'aux cotisants et aux retraités, et fournit aux ministères clients l'interprétation nécessaire à l'administration des prestations. Par ailleurs, elle fournit les services de secrétariat à la Commission du régime de retraite des fonctionnaires et à la Commission des avantages sociaux des juges provinciaux.

La section des **Services de données** administre et tient à jour, pour l'ensemble du gouvernement, le système intégré central de gestion des salaires, des avantages sociaux des employés et du personnel, et le système central d'enregistrement des présences, ainsi que la liste de paie du programme de travail temporaire GO et des retraités de la Fonction publique de l'Ontario. Ses activités comprennent la coordination des améliorations techniques apportées aux systèmes pour les adapter aux changements comme la réforme des pensions, ainsi que le soutien et l'aide accordés aux ministères et organismes clients en matière de formation.

L'un des principaux défis que la direction doit relever à l'avenir est l'intégration harmonieuse du Système général d'information sur les ressources humaines (CHRIS) à ses secteurs opérationnels. La responsabilité de la coordination et de la liaison avec le projet CHRIS incombe à la Section des projets spéciaux.

## ■ Système général d'information sur les ressources humaines

Le Système général d'information sur les ressources humaines (CHRIS) constituera une source unique et intégrée d'information sur les ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario. Son élaboration a commencé en 1984-1985, et le système doit être pleinement opérationnel au début des années 1990.

L'exercice écoulé a vu l'achèvement des deux phases de définition des besoins et d'activité provisoire du projet, et le Conseil de gestion a donné son autorisation pour les phases de conception et de développement détaillés, ainsi que pour la planification de la mise en oeuvre et la conversion des systèmes existants du ministère en système CHRIS. Un système de gestion de la base de données et le logiciel d'application ont été mis au point, et des experts-conseils choisis au cours de la même période.

Trois importants documents ont été compilés. Le *Rapport sur les besoins* confirme ce que les usagers attendent du système CHRIS, dont il donne les exigences en même temps que les exigences du système actuellement en place. Le *Parti extérieur* (2 volumes), document hautement technique, donne une idée de ce que l'usager verra et fera sur le système CHRIS. Tous les besoins des usagers sont documentés sous une forme logique et connectés avec les fonctions opérationnelles du système intégré. Enfin, *Le système CHRIS* est un sommaire technique du système à la fin de la phase de définition des besoins, où l'on donne les caractéristiques et une description du système, ainsi que le plan du projet d'ensemble.

En vue de communications effectives au sujet du système CHRIS, des réunions ont eu lieu périodiquement avec tous les ministères clients. Au cours de l'exercice écoulé, les réunions du groupe des usagers se sont poursuivies, un groupe d'intérêt des systèmes a été organisé, et un comité de sous-ministres adjoints représentant les ministères clients a été formé pour approuver chaque phase du projet. En outre, les responsables du projet ont donné des présentations sur le système et publié un bulletin mensuel interne, CHRISNEWS.

## ■ Direction des services aux employés

Cette direction fournit des services de sécurité, de soins médicaux et d'orientation aux employés de tous les ministères, et accorde son soutien à leurs campagnes de bénévolat.

Au cours de cet exercice, une importante étude sur la santé et la sécurité a été commanditée par le ministère, pour faire, après examen, des recommandations sur le rôle et les responsabilités de la Fonction publique de l'Ontario en matière de santé et de sécurité dans un environnement en évolution.

Les recommandations qui seront adoptées définiront l'orientation des questions de santé et de sécurité au sein de la Fonction publique de l'Ontario pour les années à venir.

La **Section des services de sécurité** s'occupe de sécurité sur une base régionale, avec des agents de sécurité à Thunder Bay, à Sudbury, à Guelph, à Kingston et à Toronto. En 1987-1988, la priorité était accordée à l'inspection des dispositifs de prévention des incendies et à l'approbation, par les services locaux de lutte contre les incendies, des plans d'évacuation des immeubles. La section a encore pour attributions l'analyse et le contrôle de la qualité de l'air dans les bâtiments gouvernementaux.

Le **Service de santé des employés**, au moyen des dix centres médicaux du gouvernement, fournit aux fonctionnaires ontariens une aide directe et confidentielle en matière médicale. En outre, il supervise les programmes mis en place sous le régime de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, conseille l'administration lorsque les problèmes de santé des employés influent sur leur rendement au travail, et offre des programmes de vulgarisation en matière de santé au profit des employés. Au cours de l'année, il a reçu quelque 40 000 visites.

La section des **Services d'orientation des employés** donne aux employés qui le désirent des conseils confidentiels à l'égard des problèmes personnels qui influent sur leur rendement au travail. Elle donne aussi des conseils en matière de soins aux enfants et assure la formation des chefs de service et administrateurs du personnel pour leur permettre de faire face aux problèmes de rendement au travail. En outre, un programme de réadaptation facilite le retour au travail des employés à la suite de longues absences pour cause de maladie ou de blessure. En 1987-1988, 311 employés ont eu recours aux services d'orientation tandis que le personnel chargé de la réadaptation a pris en charge 935 cas.

La section des **Programmes de bénévolat des employés** assure la formation des bénévoles, l'assistance administrative et le contrôle financier pour trois principales campagnes de bienfaisance des employés : la campagne Centraide de la communauté urbaine de Toronto et des régions, le Front commun pour la santé, et les cliniques de sang de la communauté urbaine de Toronto.

# Division des services financiers et administratifs

*Cette division fournit au ministère les services de soutien administratif et financier et son expertise s'exerce sur tous les éléments du processus administratif. Elle assure également le soutien administratif du Bureau du lieutenant-gouverneur, de la Direction générale de la condition féminine, du Conseil consultatif de l'Ontario sur l'âge d'or et de l'Office des personnes handicapées. Elle offre certains services de comptabilité au Bureau de l'Assemblée législative et au Bureau de l'ombudsman.*

*D'importants travaux ont eu lieu en 1987-1988. Par exemple, la division a été réorganisée et agrandie pour constituer la source centrale de toutes les ressources humaines et services administratifs internes dont a besoin le ministère.*

*Elle a commencé la mise en œuvre du Plan stratégique des ressources humaines pour soutenir les efforts du gouvernement visant à revitaliser et à diversifier la main-d'œuvre, notamment par les mesures d'équité en matière d'emploi, l'amélioration des pratiques de gestion, le perfectionnement des compétences et l'amélioration des perspectives de carrière.*

*Un Plan stratégique de la technologie informatique est en cours de formulation; il vise au renforcement de tous les principaux systèmes opérationnels du ministère, à l'amélioration de la productivité et à une prestation plus efficace des services.*

*Par ailleurs, la division a pris l'initiative d'une reformulation du système d'information financière du ministère en vue d'un traitement et d'une administration plus efficients des opérations financières.*

*Elle a aussi prêté son concours administratif à un grand projet d'aménagement des locaux qui a vu le déménagement, le regroupement et la rénovation des bureaux de quelque 1 200 employés du ministère.*

**Revue opérationnelle**
Cette section est chargée d'effectuer, à l'intention des cadres supérieurs, l'examen du rendement et de l'efficacité des opérations du ministère.

**Contrôles de la gestion**
Cette section a pour attributions de diriger et de contrôler l'observation de saines pratiques de gestion au sein du ministère. Elle veille à ce que les procédures en usage au ministère soient conformes aux normes de contrôle en vigueur et aux directives centrales, conseille les cadres supérieurs, rend compte après examen des rectificatifs faisant suite aux rapports de vérification internes et provinciaux et, le cas échéant, fait des recommandations.

**Bureau de l'excellence en gestion**
Ce bureau a pour objet de démontrer l'engagement du ministère à l'excellence en gestion par le perfectionnement du groupe des cadres supérieurs.

Certaines initiatives ont été prises dans le contexte de cet engagement. Par exemple, un groupe de travail sur le profil des compétences du personnel de direction a été constitué pour formuler le cadre ministériel du perfectionnement du personnel de direction. Les critères et méthodes de sélection ont été approuvés pour rechercher les candidats au perfectionnement et deux employés ont été choisis pour un programme de perfectionnement dans d'autres ministères.

Vers la fin de l'exercice, ce bureau a été absorbé par la Direction des services aux ressources humaines dans le cadre du regroupement des activités de planification des ressources humaines du ministère.

**Services en français**
Le ministère est déterminé à appliquer la Loi sur les services en français, adoptée en novembre 1986, et s'assure que toutes ses dispositions seront appliquées dans ses activités à travers la province. Les effets de la cette loi doivent se faire sentir le plus dans les domaines suivants : signalisation des bâtiments, publications, services de traduction, appels d'offres de fourniture de biens et de services, demandes de renseignements du public, désignation des fonctions.

Au cours de cet exercice, un comité a été constitué pour assister le coordonnateur des services en français du ministère, qui supervise les mesures prises par ce dernier pour se conformer à la loi. Parmi les autres activités spécifiques dans ce domaine, on peut citer la publication de textes de loi bilingues destinés à la vente au public, la publication d'une version française du répertoire des services gouvernementaux, l'expansion des services de traduction du ministère en vue de satisfaire les besoins

accrus du gouvernement, et la création d'une section de services linguistiques qui offre son concours aux ministères et organismes gouvernementaux qui ont besoin de services de traduction ou d'interprétation simultanée. En outre, des services bilingues de réponse aux demandes de renseignements du public ont été établis à Queen's Park et dans les régions Est et Nord-Est de la province.

Le ministère des Services gouvernementaux pense atteindre tous ses objectifs dans le domaine des services en français avant même que la loi n'entre pleinement en vigueur en novembre 1989.

La **Section de l'analyse et de la planification** coordonne le processus de planification de gestion du ministère. Elle est chargée des relations avec le Cabinet et le Conseil de gestion, ainsi que des propositions à soumettre à ces derniers. Elle fournit aussi la documentation ministérielle, formule la politique administrative et assure un certain nombre d'autres services de soutien au sein du ministère.

## ■ Direction des services aux ressources humaines

Cette direction travaille en étroite coopération avec les cadres hiérarchiques pour assurer la gestion et le perfectionnement efficaces des ressources humaines du ministère.

Son personnel participe à la conception structurelle, organise le recrutement et l'orientation du personnel qualifié, et veille à ce que la rémunération offerte soit conforme à la norme grâce à une évaluation efficace des emplois. Il donne également des conseils quotidiens et s'occupe de planification en matière de ressources humaines, administre les programmes de formation du personnel, les relations entre les syndicats et la direction ainsi que les comités de santé et de sécurité, les avantages sociaux et donne des conseils aux employés en la matière, et tient les dossiers du personnel.

Parmi les résultats enregistrés en 1987-1988, on peut citer l'introduction des services bilingues aux ressources humaines, la publication d'un manuel de sécurité servant de guide pour l'observation de la Loi sur la santé et la sécurité au travail et d'autres lois connexes, la mise en œuvre d'un nouveau processus de gestion du rendement au ministère, et la formation de plus de 300 employés dans plusieurs domaines.

La direction s'est également attachée à perfectionner le Plan stratégique des ressources humaines du ministère, à mettre en place un programme de perfectionnement des cadres supérieurs, à coordonner le Programme de départ volontaire, à améliorer le Programme d'orientation des nouveaux employés, à entreprendre la révision du poste d'agent des biens immobiliers du ministère, à administrer les griefs, concours et descriptions de fonctions, et à réorganiser la direction en vue d'une prestation plus efficace des services.

## ■ Programme d'équité d'emploi pour les femmes

Ce programme aide les employées du ministère à se fixer des objectifs de carrière et à les atteindre. Outre les conseils individuels qu'il dispense, le personnel du Programme d'équité d'emploi pour les femmes organise des ateliers sur toutes sortes de sujets relatifs au développement personnel et professionnel. Ce programme a sa propre publication, *Equilibrium*, qui donne des informations sur les activités du ministère et sur les perspectives de carrière.

Au cours de l'exercice écoulé, 143 femmes, soit 13,9 pour 100 des employées du ministère, ont participé aux initiatives d'avancement professionnel accéléré.

Les femmes occupaient 13,5 pour 100 de tous les postes supérieurs, ce qui représente une augmentation de 4,4 pour 100 par rapport à 1986-1987; pour la première fois, une femme a été nommée sous-ministre adjointe des Services gouvernementaux.

Les femmes occupent 30 pour 100 des postes au module administratif, soit une augmentation de 3,5 pour 100 par rapport à 1986-1987.

La direction a annoncé que 53 femmes avaient été recrutées pour des postes ciblés.

Six femmes ayant suivi avec succès le programme du Building Owners and Managers Institute (BOMI), ont reçu le titre d'administratrice de biens immobiliers et cinq autres poursuivaient encore leur stage.

Soixante-sept employées suivaient de nouveaux cours de technologie; 379 autres participaient aux ateliers sur le contrôle du stress et la gestion du temps, qui étaient également ouverts aux employées provenant de comités interministériels régionaux de toute la province.

## ■ Direction des services financiers et de bureau

Cette direction assure le soutien financier et administratif du ministère et d'autres clients.

Les **Services financiers** sont chargés des fonctions de trésorerie et de contrôle, y compris la liaison financière avec le Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario, le Vérificateur provincial, le ministère du Trésor et de l'Économie, ainsi que d'autres ministères, organismes, conseils et commissions.

Les **Services de bureau** centralisent les achats, la gestion des dossiers, l'installation des bureaux, le stationnement des employés et d'autres services administratifs.

Au cours de 1987-1988, la direction a commencé la conception d'un nouveau système d'information financière destiné à accroître l'efficacité des opérations financières du ministère, et a fait l'acquisition d'un nouveau logiciel à cet effet.

Une nouvelle section a été créée au sein de la direction pour coordonner et administrer l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

## ■ Direction de l'élaboration des systèmes

Cette direction fournit un éventail complet de services informatiques au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à certains autres ministères et organismes. Elle joue un rôle clé dans l'application de la technologie destinée à améliorer la productivité et l'efficacité des programmes du ministère. Parmi les autres services assurés, on peut citer la conception et l'entretien des systèmes informatisés, le soutien des micro-ordinateurs, l'information de gestion, la bureautique et la coordination des systèmes.

La direction a mené à bien la première année de son plan stratégique quinquennal de mise à jour de la technologie en usage au ministère. Dans ce contexte, elle a continué à consacrer d'importantes ressources à la mise au point du Système général d'information sur les ressources humaines (CHRIS).

## ■ Direction de la vérification

Cette direction effectue l'évaluation impartiale des opérations, systèmes et pratiques pour permettre au sous-ministre et aux cadres hiérarchiques d'atteindre les objectifs du ministère. Elle veille notamment à ce que les biens soient protégés et contrôlés, que les opérations soient conformes aux politiques, directives et procédures en vigueur du gouvernement et du ministère, que les ressources soient gérées rationnellement, et que les opérations soient entreprises de façon efficace.

Parmi les résultats notables enregistrés en 1987-1988, citons la formulation du premier plan quinquennal d'action d'ensemble, qui identifiait les services aux clients, la capacité de répondre aux besoins des clients, et d'autres facteurs de succès pour guider les activités de la direction jusqu'au cours de la prochaine décennie.

Les normes, les méthodes et la technologie observées par la direction ont été relevées. Toutes les vérifications périodiques, de même que plusieurs vérifications ponctuelles demandées par les cadres supérieurs, ont été menées à bien.

## ■ Direction des services juridiques

Cette direction assure les services juridiques dont le ministère a besoin pour appliquer ses programmes et mener à bien ses activités. Elle s'occupe des questions juridiques relatives aux opérations immobilières du ministère, établit les marchés et autres accords, formule les textes législatifs, représente le service central de recouvrement à l'égard des comptes arriérés, et conseille toutes les sections du ministère sur les questions de droit touchant leurs activités.

# Direction des services de communications

Au cours de l'exercice écoulé, la Direction des communications et des services aux clients a été réorganisée et est devenue la Direction des services de communications.

Par suite de cette réorganisation, des coordonnateurs ont été affectés à chaque division du ministère. Faisant fonction de chargés de mission, les coordonnateurs et leur personnel assistent leur division respective dans de nombreux domaines : services de consultation, rédaction, relations publiques et services audiovisuels.

La direction collabore aussi avec les ministères clients dans l'organisation des cérémonies touchant les bâtiments publics. L'an passé, elle a organisé des cérémonies de levée de la première pelletée de terre et d'annonce à North Bay, à Sudbury, à Sault Ste. Marie, à Thunder Bay et à Guelph, où le ministère coordonne l'emménagement de bureaux de huit ministères et d'un organisme gouvernemental.

Le Studio des médias, situé dans l'Hôtel du gouvernement, assure les installations et les services de soutien, dont la photographie, pour les conférences de presse données par les députés provinciaux.

Le coordonnateur des services aux clients du ministère a organisé divers ateliers et colloques visant à une meilleure prestation de ces services. En outre, des séances d'orientation ont été organisées à l'intention des nouveaux employés.

La collection d'oeuvres d'art du gouvernement de l'Ontario nécessite un entretien permanent et un inventaire a été dressé en 1987-1988. Cette section a aussi coordonné diverses expositions et autres manifestations d'art visuel. Elle a apporté son concours au ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie, ainsi qu'au ministère de la Culture et des Communications, pour faire connaître les artistes ontariens et de leurs oeuvres à l'étranger.

Dans le cadre du Programme de suggestions des employés, administré par la direction, 112 suggestions reçues en 1987-1988 se sont traduites par des économies substantielles ou par une efficience accrue des opérations du ministère. Des prix en espèces et en nature, d'une valeur totale de 2 075 dollars, ont été décernés à 67 employés dont les suggestions permettront au ministère de réaliser une économie annuelle de l'ordre de 687 072 dollars.

Cette direction a aussi organisé le dîner du Club du Quart-de-siècle, tenu en l'honneur de 24 employés du ministère qui célébraient leur 25e anniversaire dans la Fonction publique de l'Ontario.

On peut se procurer des exemplaires de ce rapport à la :
**Librairie du gouvernement de l'Ontario**
880, rue Bay,
Toronto (Ontario)

ou en écrivant au :
**Centre des publications**
880, rue Bay, 5e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N8

Téléphone 965-6015

Appels interurbains sans frais
1-800-268-7540

depuis l'indicatif régional 807,
demander le zenith 67200

ISSN 0317-6827

Publié par Dennis P. Caplice
Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1988